



Auditorias Remotas pela DQS

Princípios, Requisitos, Riscos e Oportunidades

Estamos no meio da transformação digital, um processo de mudança contínua baseada em tecnologias digitais que estão sendo desenvolvidas em um ritmo cada vez mais rápido. A tecnologia digital está exercendo um profundo impacto na gestão da qualidade e oferece novas oportunidades para os organismos de certificação e seus clientes.

Um uso lógico das tecnologias digitais são as Auditorias Remotas, que são um método de auditoria já estabelecido e não um tipo separado de auditoria. No entanto, os autores da ISO 19011 não classificam as auditorias remotas da mesma forma que as auditorias no local e presenciais. Em vez disso, eles oferecem a integração do "remoto" como um dos vários métodos "adequadamente equilibrados" no planejamento da auditoria.

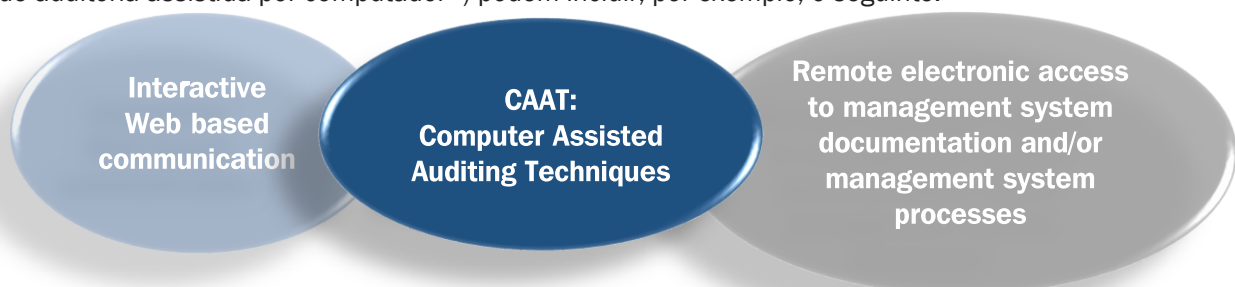
No passado, as auditorias remotas eram frequentemente usadas para revisão de documentos externos "off-site" e ainda é seu ponto forte, mesmo que a nova tecnologia pareça oferecer mais opções. Embora as auditorias remotas possam ser usadas para partes do tempo total da auditoria e para evitar o tempo de viagem, elas podem exigir maior tempo de auditoria para planejar, configurar as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) necessárias, etc.

De acordo com a ISO / IEC 17021-1, que regulamenta o nosso trabalho como Organismo de Certificação acreditado, as atividades de auditoria remota devem ser documentadas. O cliente é responsável pela infraestrutura de auditoria remota, que idealmente deve ser realizada nas instalações do cliente.

O requisito 5.5.3 da ISO 19011: 2018 se refere à seleção e determinação dos métodos de auditoria: "Para realizar a auditoria de maneira eficaz e eficiente, as pessoas que controlam o programa de auditoria devem selecionar e determinar os métodos para a auditoria, dependendo dos objetivos da auditoria definidos, do escopo de auditoria e dos critérios de auditoria".

Os auditores que desejam realizar auditorias remotas precisam ter as habilidades técnicas necessárias e estar familiarizados com as reuniões virtuais. Por uma questão de concentração, recomendamos não mais que duas a três horas de sessões.

As auditorias da DQS devem seguir o "documento contratual sobre o uso das ferramentas TIC para fins de auditoria / avaliação". Ele declara, por exemplo: "Essas técnicas de auditoria assistida por computador (" CAAT = Técnicas de auditoria assistida por computador ") podem incluir, por exemplo, o seguinte:"



„As auditorias podem ser realizadas no local, remotamente ou uma combinação de ambos. O uso desses métodos deve ser adequadamente equilibrado, com base, entre outros, na consideração dos riscos e oportunidades envolvidos. ” (Dr. Grieb: Auditor DQS)



Avaliação de Risco

Antes de qualquer auditoria remota, os auditores líderes da DQS devem sempre realizar uma avaliação de risco em relação à eficácia das auditorias remotas e ao uso das TIC. Alguns dos critérios são:

- Integridade do processo de auditoria
- Eficácia da auditoria em relação ao alcance dos objetivos da auditoria
- Viabilidade em relação às ferramentas TIC:
 - ✓ Riscos à objetividade e validade das informações coletadas
 - ✓ Segurança da informação para todos os envolvidos na auditoria
 - ✓ Viabilidade em relação à tecnologia selecionada (auditores e clientes)
 - ✓ IC TIC contemporânea e estável, com pessoas competentes
 - ✓ Boa largura de banda para transmissão de dados e fonte de alimentação confiável
 - ✓ Ininterrupta e alta qualidade de som / imagem

Avaliações remotas podem ser consideradas para uso quando...

- viajar para o cliente ou local específico não é razoável (ou seja, por motivos de segurança, restrições de viagem, etc.).
- existem mudanças inevitáveis no agendamento da auditoria (ou seja, questões pessoais, mudança nas prioridades da empresa etc.).

A DQS decide se qualquer parte da auditoria no local pode ser realizada remotamente, com base nos seguintes critérios:

- Disponibilidade da infraestrutura necessária para apoiar o uso das ferramentas TIC propostas (por exemplo, segurança de dados, integridade de dados, equipamento de mídia, largura de banda, etc.)
- Implementação sistemática de sistema de gestão, onde registros, dados etc. podem ser revisados em qualquer local, apesar do local onde o trabalho está sendo realizado.
- O histórico comprovado de conformidade do cliente no local da avaliação remota (por exemplo, nenhuma não-conformidades).
- Baixo nível de risco da avaliação (por exemplo, local pequeno em outro país sem produção, escritórios de vendas internacionais).
- familiaridade do auditor com o sistema de gestão do cliente e suas práticas (pelo menos participou da auditoria inicial ou de recertificação) e visitou sua sede.



Proteção e Privacidade de Dados

O documento da IAF MD 4 destaca alguns pré-requisitos para auditorias remotas, que são realizadas usando "Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)". Aqui estão alguns princípios:

- Cliente e auditor determinam o nível de requisitos de segurança e garantem a segurança e confidencialidade das informações eletrônicas ou eletronicamente transmitidas.
- As ferramentas TIC só podem ser usadas se o auditado e o auditor concordarem. Isso requer um relacionamento bem estabelecido e protocolos de acesso remoto.
- Tanto o cliente quanto o auditor precisam garantir que tenham a infraestrutura eletrônica necessária para usar as ferramentas TIC: "garantir" inclui experimentar a infraestrutura e planejar alternativas, se necessário!
- Para hospedagem, o cliente deve escolher entre um provedor externo ou seu próprio servidor. Os auditores precisam se familiarizar com o hardware e o software do cliente.

Auditorias / avaliações remotas NÃO devem ser realizadas em caso de:

- Auditorias iniciais (o auditor deve conhecer a equipe de gestão e as instalações do cliente)
- Clientes com histórico de não conformidade crítica na planta a ser auditada.
- Mudanças significativas nas responsabilidades de gestão ou processo para processos relevantes
- Um alto nível de risco
- Qualquer violação das regras de credenciamento ou requisitos estatutários e regulamentares
- Onde existem problemas de segurança, por exemplo áreas restritas ou documentos classificados

Auditorias presenciais (on-site) com os auditores experientes da DQS, geram um valor agregado para os nossos clientes. Sua contribuição no local da auditoria com o know-how das instalações e a interação direta com as pessoas, são fatores decisivos para os resultados das auditorias, desde as análises críticas da direção até a certificação, hoje e no futuro.

