

Assunto da vez...

Vamos falar de auditoria?

O ano de 2020 tem sido um ano atípico por conta da Pandemia de Covid-19.

Todos, pessoas e organizações, tiveram que se adaptar a uma nova realidade e isso aconteceu também com o serviço de Avaliação da Conformidade, que é baseado em auditorias, amostragens e ensaios, dependendo do Regulamento de Avaliação da Conformidade (RAC) e do produto ou serviço certificado.



As auditorias podem ser realizadas remotamente?

O Inmetro já tinha pensado em um programa piloto para avaliações remotas, à princípio para avaliação de escritório (SGQ) dos organismos de certificação e verificação, onde, em fevereiro/2018 publicou a Norma Técnica Inmetro NIT-DICOR-083 denominada “Uso de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para Avaliação Remota”, como uma metodologia não obrigatória para realização das auditorias conduzidas pela CGCRE (Coordenação Geral de Acreditação – Inmetro) nos OCPs ou OACs (Organismos de Certificação de Produtos ou Organismos de Avaliação da Conformidade).

Com o decreto da Pandemia de Covid-19, foi publicada a *Portaria Inmetro nº 111, de 27 de março de 2020* que aprova condições extraordinárias para realização das atividades de avaliação da conformidade durante a pandemia do coronavírus (Covid-19), de forma a permitir a manutenção das atividades de avaliação da conformidade de produtos regulamentados pelo Inmetro.

Destacamos a seguir alguns trechos dessa portaria:

§ 1º O OCP poderá tomar a decisão pela execução de auditoria remota, o que inclui o item “Tratamento de Reclamações” previsto no RAC específico do objeto, ficando sob seu critério a realização posterior de auditoria presencial para confirmação da certificação.



Art. 9º O disposto nesta Portaria tem efeito no período de 1º de janeiro de 2020 a 30 de junho de 2020.

Art. 10. Independentemente das condições extraordinárias previstas nesta Portaria, os requisitos técnicos previstos na regulamentação publicada pelo Inmetro devem seguir sendo cumpridos pelos fornecedores.

Antes da publicação da *Portaria nº 111/2020*, o Inmetro já havia publicado a *Portaria nº 79, de 04 de março de 2020*, que tratava da pandemia de Covid-19, que foi revogada com a publicação da *Portaria nº 111/2020*, porém dada a necessidade de promover ajustes à *Portaria nº 111/2020*, o Inmetro publicou a *Portaria nº 225*,

de 22 de junho de 2020, que altera a Portaria nº 111, de 27 de março de 2020, dando nova redação à diversos parágrafos e artigos, prorrogando o prazo para realização de auditorias remotas, como segue:



Art. 10. O art. 9º da Portaria Inmetro nº 111, de 2020, passa a vigorar com a seguinte redação: “Art. 9º O disposto nesta Portaria tem efeito no período de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020.” (NR)

Com isso, os OCPs estão autorizados a realizar auditorias não presenciais até 31/12/2020.

Porém, com o surgimento da segunda onda do Covid-19 ao redor do mundo, podemos esperar do Inmetro mais uma prorrogação de prazo.

O que muda em uma auditoria remota em relação às auditorias presenciais?

Nem todas atividades de avaliação da conformidade podem ser realizadas de forma remota, como por exemplo a avaliação de processos produtivos, acompanhamento de obras ou de execução de ensaios, que requer auditoria presencial. Inclusive a Portaria Inmetro nº 225/2020 determina que cada caso deve ser estudado, levando-se em consideração os períodos de restrição de deslocamento ou de retorno às atividades econômicas, determinadas pelos governos locais ou nacionais.

Temos realizado remotamente as auditorias de avaliação do SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) das organizações, com base nos respectivos RACs, que apresentam os requisitos que devem ser avaliados.

Normalmente nos anexos das Portarias do Inmetro são apresentados os requisitos de SGQ que a organização precisa atender, com base na norma ABNT NBR ISO 9001:2015, mas também requisitos do Inmetro devem ser avaliados, como:



- *Tratamento de Reclamação de Clientes;*
- *Qualificação (de profissionais e fornecedores);*
- *Treinamento;*
- *Procedimentos Técnicos;*
- *Rastreabilidade (de produtos certificados, matérias primas e serviços executados, como laudos e atestados da conformidade de serviços realizados);*
- *Uso do Selo de Identificação da Conformidade; e*
- *Documentação e Registros (gerados pelas organizações, referentes aos processos produtivos e serviços executados).*

Esses requisitos apresentados acima são avaliados de acordo com cada regulamento (RAC) para cada escopo, ou seja, quando aplicáveis.

A condução da auditoria remota segue o mesmo rito de uma auditoria presencial.

Tudo se inicia com a negociação da data da auditoria que, quando confirmada, a equipe de agendamento de auditorias do **CTBC** envia ao solicitante um documento denominado “*Dados da Auditoria – FORM-054*”, que apresenta informações sobre a data da auditoria, o dimensionamento (dias necessários para a realização da auditoria), o(s) escopo(s) que serão avaliados, o tipo de auditoria (periodicidade), as etapas da auditoria e a equipe auditora que realizará a auditoria remota. O auditor também recebe esse e-mail.

Juntamente com o “*Dados da Auditoria – FORM-054*” é enviado, pela equipe de agendamento de auditorias do **CTBC**, o formulário “*Check List para Realização de Auditoria Remota – FORM-077*” onde o solicitante da certificação (empresa que será auditada) deve preencher os campos nº 04 e nº 05, **devolvendo** o formulário ao **auditor** que verificará se há condições mínimas para a realização da auditoria de forma remota.

Um ponto importante do preenchimento do “*Check List para Realização de Auditoria Remota – FORM-077*” é que a empresa que será auditada pode solicitar um **teste de compatibilidade**, diretamente **com o auditor**, até 5 dias antes da realização da auditoria, para verificar se as ferramentas, hardwares e softwares funcionam e são compatíveis, onde pode-se tirar dúvidas com o auditor sobre a condução da auditoria remota.

Preferencialmente será utilizada a ferramenta de videoconferência **Google Meet**, onde **o auditor enviará** à empresa, antes da realização da auditoria, o **link (endereço eletrônico)** para realização da auditoria remota.



Para o bom andamento da auditoria remota, a documentação e registros do SGQ da organização devem estar disponíveis de forma eletrônica (escaneados ou produzidos em editores de texto, como o MS Word, planilhas eletrônicas, como o MS Excel, imagens digitalizadas ou PDF).

Desde que acordado entre o auditado e o auditor, essa documentação ou parte dela, pode ser enviada antecipadamente ao auditor, por meio de sistema de compartilhamento de arquivos ou e-mail, para que o mesmo já faça uma análise prévia dos documentos e registros da organização.



O “*Check List para Realização de Auditoria Remota – FORM-077*” só é utilizado para agendamento e realização de auditorias remotas, ou seja, todos demais formulários mencionados neste informativo são aplicáveis a qualquer auditoria, seja presencial ou remota, somente o “*Check List para Realização de Auditoria Remota – FORM-077*” é usado exclusivamente para auditorias remotas.

No caso de agendamento de auditoria remota, combine com o auditor um teste de compatibilidade antes da realização da auditoria. Isso é importante para verificar se os equipamentos suportam bem a videoconferência e também para entender a condução da auditoria remota e aprender como compartilhar telas pelo aplicativo de videoconferência, para apresentação de documentos e registros durante a auditoria remota.



O(s) auditor(es) destacado(s) para esta auditoria remota também recebem o documento “*Dados da Auditoria – FORM-054*” e, à partir dele, elaboram o “*Planejamento da Auditoria – FORM-011*”, com toda programação dos requisitos que serão avaliados na(s) data(s) e horários previstos para a auditoria.

A equipe auditora então envia o “*Planejamento da Auditoria – FORM-011*” para aprovação formal por parte do auditado, por meio do preenchimento de uma tabela no final do formulário, antes das “Notas”.



Caso a organização não se pronuncie quanto ao planejamento da auditoria elaborado, o mesmo será considerado aceito e a auditoria confirmada. A organização tem um prazo de 3 (três) dias para se manifestar, contados do recebimento do planejamento da auditoria.

Nos casos de auditoria remota, a equipe auditora pode também enviar o formulário “*Lista de Assinaturas – FORM-032*”, para que a organização solicitante da certificação imprima e, sob condução da equipe auditora, assine nas reuniões de abertura e encerramento da auditoria, digitalizando o mesmo após o encerramento e enviando a equipe auditora por meio de e-mail.

Quais são os procedimentos pós auditoria?

Ao final da auditoria, com base em todos apontamentos da equipe auditora (conformidades e não conformidades), a equipe elabora um “*Relatório de Auditoria – FORM-008*” e disponibiliza o mesmo para a empresa solicitante da certificação.

Dependendo do andamento da auditoria, o relatório pode ser disponibilizado no mesmo dia, ou ser enviado após a auditoria. Isso é informado pela equipe auditora e combinado com o auditado, mas toda auditoria deve ter um relatório com os apontamentos e resultados da mesma.

No caso de apontamento de não conformidades, a equipe auditora disponibiliza o formulário “*RNCAC – Relatório de Não Conformidade e Ação Corretiva – FORM-005*”, com o registro das não conformidades apontadas, destacando os fatos que levaram ao apontamento da não conformidade, as evidências objetivas e quais normas, regulamentos, requisitos ou itens não foram atendidos.



É emitido 1 (um) RNCAC para cada não conformidade apontada e cada um deles precisa ser respondido o CTBC.

A organização tem um prazo de 20 (vinte) dias corridos, à partir da entrega do *Relatório de Auditoria* e dos RNCACs, para apresentar à equipe auditora um plano de ações para as não conformidades apontadas durante a auditoria, por meio do preenchimento dos campos:



- “**Ações de Correção (ações imediatas para corrigir pontualmente o problema)**”;
- “**Análise de Causa (investigação do fato ocorrido e identificação de causas)**”; e
- “**Ações Corretivas (ações a serem tomadas para evitar reincidência)**”.

Além de apontar no formulário “*RNCAC – Relatório de Não Conformidade e Ação Corretiva – FORM-005*” quem é o responsável pelo plano de ações corretivas, seu departamento e o prazo estipulado para implementação das ações.



Perceba que não é necessário a organização tomar ações corretivas imediatamente ou dentro dos 20 dias determinados para entrega dos planos de ação, mas ela precisa nesse prazo agir com relação a correção e análise de causas que levaram à não conformidade.

Evidências das ações tomadas devem ser enviadas à equipe auditora, para o encerramento e aprovação da não conformidade.



A equipe auditora pode requerer uma auditoria de Follow-up, com base nas não conformidades apontadas na auditoria. Nesse caso, a organização deve enviar os planos de ação e evidências das ações tomadas em até 20 dias do recebimento do Relatório de Auditoria e dos RNCACs, para aprovação da equipe auditora. A auditoria de Follow-up deve ser realizada em até 60 dias da aprovação dos planos de ação corretiva e é uma auditoria focada nas não conformidades apontadas.

Terminada a auditoria, seja remota ou presencial, a equipe auditora encaminha para a área administrativa e técnica do **CTBC** a documentação da auditoria, onde é iniciada a análise técnica dos resultados da auditoria e a área financeira levantará os custos da auditoria, enviando os mesmos ao solicitante da certificação um tipo de extrato, que chamamos de “*Autorização para Faturamento – FORM-026*”, ou simplesmente de “*AF*”.

Nesse momento, a empresa que recebeu a auditoria deve conferir os valores, que são baseados nas propostas de certificação aceitas e fazer a aprovação dos valores, para que o financeiro do **CTBC** possa emitir a cobrança.



Se em 5 dias não houver nenhuma contestação dos valores, o **CTBC** entende que os mesmos foram aceitos e então faz o faturamento.

As propostas comerciais de certificação fazem parte dos contratos de Uso do Selo de Identificação da Conformidade.



Os valores referentes a HD (homem/dia ou diária de auditor) e também os valores das mensalidades são reajustados anualmente pelo índice do IGP-M, conforme previsto nas propostas comerciais de certificação.








Atenção aos custos com deslocamentos, para as auditorias presenciais. Estes valores e as regras também estão determinados nas propostas e contratos.



Sobre cancelamento de auditoria previamente agendada

Vale destacar que todos os contratos de *Uso do Selo de Identificação da Conformidade*, celebrados entre o CTBC e seus clientes, apresentam cláusulas sobre o cancelamento de eventos de auditoria que já haviam sido combinados entre a equipe de agendamento de auditorias do CTBC e a empresa certificada.

Cabem aqui algumas informações importantes:

-  1. Os profissionais que auditam em nome do CTBC são terceirizados. Esses auditores são previamente qualificados pelo CTBC, de acordo com suas especializações e experiências, sendo subcontratados para realização das auditorias de cada um dos escopos, em atendimento aos regulamentos em vigor.
-  2. Os auditores terceirizados do CTBC podem prestar serviços para outros OCPs além do CTBC, mas sempre dentro das boas práticas de auditoria, mantendo contratos de imparcialidade, confidencialidade e isenção de conflitos de interesses com todos OCPs para os quais prestam serviços, inclusive com o CTBC.
-  3. Auditores que também atuam como consultores devem informar aos OCPs aos quais prestam serviços sobre as empresas para as quais presta ou já prestou serviços de consultoria. Isso para que seja garantida a imparcialidade dos processos de certificação e a isenção de conflitos de interesses. Uma vez contratado como consultor de uma empresa, um auditor não pode realizar serviços de auditoria em empresas para as quais foi consultor.
-  4. Da mesma forma, quando o auditor deixa de prestar serviços de consultoria a uma empresa, esse auditor informa ao CTBC que não tem mais vínculos com essa empresa. Mesmo assim, por um período de 2 anos, o CTBC não agenda auditorias desse auditor nas empresas para as quais prestava consultoria.
-  5. Auditores são pagos por dia de auditoria, ou como é popularmente chamado, tanto no CTBC quanto tem outros OCPs, “HD” (Homem/Dia) ou “D/A” (Diárias de Auditoria). Ou seja, se não trabalham não recebem pelo dia.
-  6. Os auditores do CTBC informam semanalmente suas agendas, para que o CTBC trabalhe o agendamento de auditorias nas datas livres de seus auditores.
-  7. Quando um evento de auditoria é confirmado e agendado, o CTBC faz a reserva do período da auditoria na agenda do auditor selecionado para o serviço e, como é popularmente chamado, o CTBC “compra o(s) dia(s)” desse auditor para a realização desse serviço.

O **CTBC** sempre procura ser parceiro de seus clientes e auditores, onde sempre procura de forma harmoniosa ajustar as agendas, para que os serviços de auditoria sejam prestados da forma mais econômica possível, muitas vezes agendando auditorias em mais de um cliente por cidade ou região, num mesmo período, enviando um único auditor para realizar os serviços. Com isso, os custos com deslocamentos são divididos entre as empresas auditadas.

Porém, toda vez que um serviço de auditoria é cancelado, todas as programações precisam ser revistas e remanejadas, o que pode elevar os custos de auditoria para outras empresas que estavam envolvidas no planejamento prévio, podendo levar uma única empresa a ter que pagar pelos custos totais com deslocamentos, além de poder existir a necessidade de troca de passagens, que não são baratas.

Outra questão é do “*dia comprado*” do auditor para a realização das auditorias pois, como explicado acima, toda vez que um serviço de auditoria é agendado, o **CTBC** reserva (*compra*) aquele dia do auditor destacado para o serviço.

Se o cancelamento é feito com uma certa antecedência, algumas vezes o **CTBC** consegue encaixar outro serviço para o dia previamente reservado ao auditor. Porém, se o cancelamento é feito às vésperas, o **CTBC** pode ter que assumir os custos com o auditor ou negociar com o mesmo o cancelamento do serviço.

Raramente o **CTBC** recorre às cláusulas do contrato para cobrar as diárias (*HDs*) referentes ao cancelamento das auditorias. Quando isso acontece, ou é porque a equipe de agendamento de auditorias não conseguiu realocar o auditor para outro serviço, ou porque os motivos apresentados para a não realização da auditoria agendada não atendem aos motivos admitidos no contrato.

Esse informativo, como um todo, acabou sendo um instrumento para destacar pontos que foram contratados por nossos clientes, ao aceitar a proposta de certificação e assinar o contrato de uso da marca, que muitas vezes acabam sendo são esquecidos.

Dentro da filosofia de parceria do **CTBC** com seus clientes, queremos que os mesmos fiquem atentos a estes detalhes, para que o **CTBC** possa continuar a prestar bons serviços, de forma harmoniosa, visando a melhoria contínua dos sistemas de gestão da qualidade, dos produtos e serviços que os clientes do **CTBC** prestam à sociedade brasileira.

Vale lembrar o que rezam os contratos de uso da marca:

Se a AUTORIZADA, de qualquer modo, não permitir ou vir a dificultar a realização da auditoria de manutenção, cancelando as auditorias marcadas ou impedindo os trabalhos do auditor, a Autorização para Uso do Selo de identificação de Conformidade será suspensa, até a sua efetiva realização.



Após a confirmação do agendamento da data, a auditoria somente poderá ser desmarcada no prazo máximo de 3 (três) dias úteis de antecedência. Caso seja desmarcada sem a antecedência devida, o CONTRATANTE ficará obrigado a ressarcir ao CTBC o valor referente ao número total de dias de auditoria agendada, tendo em vista que a data foi reservada para o CONTRATANTE e o profissional ficou a sua disposição. Fica isento desse valor auditorias desmarcadas por motivos alheios ao CONTRATANTE que venham a inviabilizar a realização dos serviços de avaliação da conformidade (como, por exemplo, fatores climáticos, greves, manifestações).

Confira os escopos acreditados do CTBC:

Produtos, Serviços e Sistemas Acreditados		Concessão
Tanque de armazenamento subterrâneo de combustíveis em posto revendedor - TSC - Portaria Inmetro nº 185/2003	OCP 0073	08/12/2009
Serviço de instalação e retirada de sistema de armazenamento subterrâneo de combustíveis - SASC - Portaria Inmetro nº 009/2011	OCP 0073	30/03/2010
Tanques aéreos de armazenamento de derivados de petróleo e outros combustíveis - TAC - Portaria Inmetro nº 117/2009	OCP 0073	30/03/2010
Serviço de ensaio de estanqueidade em instalações subterrâneas - TEPS - Portaria Inmetro nº 259/2008	OCP 0073	06/05/2010
Componentes dos sistemas de descarga e de abastecimento de combustíveis - CSD - Portaria Inmetro nº 037/2005	OCP 0073	04/03/2016
Tubulação não metálica subterrânea para combustíveis automotivos - TNM - Portaria Inmetro nº 186/2003	OCP 0073	04/03/2016
Caldeiras e vasos de pressão de produção seriada - CVP - Portaria Inmetro nº 255/2014	OCP 0073	10/03/2016
Aparelhos eletrodomésticos e similares - ELE - Portaria Inmetro nº 371/2009	OCP 0073	05/03/2018
Sistemas de gestão da qualidade - ISO 9001 (Certificação Voluntária) Código IAF 17 - Metais Básicos e Produtos Manufaturados de Metal	OCS 0061	18/02/2019

Contatos no CTBC:

Escritório: (11) 4591-4074 e 4591-4096

Área Administrativa (SASC e TEPS)	Katia Prado	katia@ctbc.digital	(11) 9-8715-3211
Agendamento de Auditorias	Ana Barros	ana@ctbc.digital	(11) 9-8624-0025
Financeiro	Elaine Ferraz	elaine@ctbc.digital	(11) 9-8200-3215
Emissão de Contratos e Certificados	Vanessa Sousa	vanessa@ctbc.digital	(11) 9-6829-0840
Área Técnica e Solicitação de Numeração de Atestados de SASC	Renato Miziara	renato@ctbc.digital	(11) 9-8291-9613
Área Técnica e SGQ	Artur Perobelli	artur@ctbc.digital	(19) 9-9225-1014
Área Técnica e Comercial	Ricardo Filadoro	ricardo@ctbc.digital	(11) 9-9616-0541