

# AUDITORIA REMOTA

TREINAMENTO DA COMISSÃO DE  
GARANTIA DA QUALIDADE DO MMD-TC



Fundação Vanzolini

# Como aplica-la em seus processos.

Fabrcio A. Carvalho

Leopoldo S. Luz

Paulo H. Bertolini



Fundação Vanzolini

Excelência é a nossa marca

# Sumário

1. **Objetivos e Programa da Palestra**
2. **Auditoria remota – o que é?**
3. **Ferramentas para auditoria remota**
4. **Boas práticas**
5. **Diretrizes normativas**
6. **Planejamento da auditoria remota**
7. **Realizando a auditoria remota**
8. **Conclusões da auditoria: Report for IAF/ILAC/ISO Survey on Remote Audit/Assessment/Evaluation**





**Fundação Vanzolini**

Excelência é a nossa marca

# A INSTITUIÇÃO



**ESCOLA POLITÉCNICA**



**UNIVERSIDADE DE  
SÃO PAULO**



# Objetivo da Palestra

Apresentar experiências, conceitos básicos e demonstrações de como realizar uma auditoria remota com o uso de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação.

Auditorias remotas são formas razoáveis de realizar uma avaliação no sistema de gestão, processos, produtos ou serviços de uma organização, desde que a capacidade discriminatória de uma auditoria não seja comprometida.

A auditoria remota tem se demonstrado uma forma razoável de realizar auditorias internas e externas.





## **Auditoria remota – o que é?**





## O que são auditorias remotas?

“Auditorias remotas se referem ao **uso de tecnologia** para coletar informação, entrevistar um auditado etc., quando métodos “**cara a cara**” não são possíveis ou desejáveis.”

- Fonte: NBR ISO 19011:2018.



## Quais as vantagens de fazer uma auditoria remota?

- Novas Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC tornaram a auditoria remota mais viável.
- Isso permite que o auditor se comunique com as pessoas **globalmente**, acessando uma ampla gama de informações e dados.
- Essas TIC abrem a oportunidade de **auditar sites remotamente**, diminuindo distâncias, tempo e custos de viagem, reduzindo o impacto ambiental associado às viagens, adaptando auditorias a diferentes modelos organizacionais.



## Quais as vantagens de fazer uma auditoria remota?

- Este é o caso, por exemplo, ao usar **câmeras de vídeo, smartphones, tablets, drones** ou **imagem de satélite** para verificar configurações físicas, tais como áreas de armazenamento, processos de produção, áreas florestais ou agrícolas.
- Outro exemplo, a participação de um especialista técnico pode ser necessária apenas para analisar um projeto específico por apenas duas horas.

Fonte: ISO 9001 *Auditing Practices Group Guidance on: REMOTE AUDITS – Edition 1 – 2020-04-16*

(tradução livre);



## Quando são recomendadas?

- Existem várias razões pelas quais um auditor pode não estar presente devido a restrições de segurança, **pandemias** ou restrições de viagem.
- O **confinamento** voluntário ou obrigatório devido à atual pandemia de COVID19;
- Comissionamento da montagem de dutos, testes explosivos e outros cenários são exemplos em que a auditoria remota é benéfica.
- Fonte: ISO 9001 *Auditing Practices Group Guidance on: REMOTE AUDITS – Edition 1 – 2020-04-16* (tradução livre);



## A auditoria remota pode ser utilizada em qualquer situação?

- Por outro lado, devemos considerar as **limitações e riscos** impostos pelas TIC no cumprimento dos objetivos da auditoria.
- Isso inclui **segurança da informação, proteção de dados** e questões de **confidencialidade, veracidade** e qualidade das **evidências objetivas** coletadas, entre outras.



## A auditoria remota pode ser utilizada em qualquer situação?

A seguir, são apresentadas questões que podem surgir:

- Ao assistir imagens, estamos visualizando imagens em **tempo real** ou visualizando **registros em vídeo**?
- Podemos capturar **tudo** sobre o site remoto ou estamos sendo guiados por imagens?
- Ao planejar uma entrevista remota, haverá uma **conexão estável** à Internet e **a pessoa** a ser entrevistada **sabe** como **usá-lo**?



## A auditoria remota pode ser utilizada em qualquer situação?

A seguir, são apresentadas questões que podem surgir:

- Os processos e sites a serem auditados podem ser **realisticamente** auditados fora do local?
- Você pode ter uma boa **visão geral** das instalações, equipamentos, operações, controles?
- Você pode acessar **todas as informações** relevantes?



## A auditoria remota pode ser utilizada em qualquer situação?

Para usar as TIC no processo de auditoria, o responsável da equipe de auditoria precisa identificar **riscos e oportunidades** e definir critérios de decisão para **aceitar ou não seu uso**, quando e em que condições.

Fonte: ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on: REMOTE AUDITS – Edition 1 – 2020-04-16

(tradução livre);





## Análise de riscos e oportunidades

TIC	Uso Potencial	Riscos	Oportunidades
Vídeo Conferência (Síncrona)	<p>Conduzindo Entrevistas</p> <p>Avaliando processos percorrendo o site da organização</p>	<p>a. Violações de segurança e confidencialidade;</p> <p>b. Diferenças nos fusos horários;</p> <p>c. Autenticação/Habilitação das pessoas;</p> <p>d. Baixa qualidade de comunicação;</p> <p>e. A possibilidade de observar a organização de forma mais maneira autônoma e livre é enfraquecida pelo fato do auditor não comanda a câmera;</p> <p>f. A possibilidade de observar reações de vários auditados por meio da comunicação pode ser fragilizada.</p>	<p>a. Entrevista com pessoal relevante que trabalha remotamente, por exemplo: home office, equipes de projeto em design e desenvolvimento;</p> <p>b. Reuniões de abertura e encerramento em multi-sites;</p> <p>c. Local / atividades remotas onde a observação física não é crítica;</p> <p>d. Tempo de viagem e redução de custos, associados a impactos ambientais;</p> <p>e. Cobertura de maior área geográfica.</p>
	Revisão documental com participação do auditado	<p>a. Violações de segurança e confidencialidade;</p> <p>b. Dificuldade potencial em responder às solicitações de documentação;</p> <p>c. Maior tempo necessário (processo potencialmente mais demorado);</p> <p>d. Manipulação potencial de dados;</p> <p>e. A interação com os auditados pode ser enfraquecida;</p> <p>f. Qualidade reduzida das informações coletadas.</p>	<p>a. Acesso a documentos onde a viagem ao site não é viável, por exemplo em auditorias da fase 1, em que a visita ao local não é crítica para a realização de objetivos da auditoria e restrições de tempo / viagem podem existir;</p> <p>b. Vários sites - para sites remotos onde a visita ao site pode ser ignorada ou ocorrer de forma anual no âmbito do programa de auditoria, mas é necessário algum acompanhamento;</p> <p>c. Tempo de viagem e redução de custos, associados a impactos ambientais;</p>



# As principais ferramentas disponíveis

APLICATIVO	CHAMADA DE VÍDEO?	VIDEOCHAMADA EM GRUPO*?	COMPARTILHAMENTO DE TELA?
WHATSAPP	Sim	Sim, até 4 pessoas	Não
FACEBOOK MESSENGER	Sim	Sim, até 50 pessoas	Não
INSTAGRAM	Sim	Sim, até 6 pessoas	Não
FACETIME	Sim	Sim, até 32 pessoas a partir do iOS 12.1	Não
GOOGLE DUO	Sim	Sim, até 12 pessoas	Não
GOOGLE HANGOUTS	Sim	Sim, até 10 pessoas	Sim
GOOGLE MEET	Sim	Sim, até 250 pessoas no plano mais caro	Sim
ZOOM	Sim	Sim, até 1000 pessoas no plano mais caro	Sim
SKYPE	Sim	Sim, até 50 pessoas	Sim
IMO	Sim	Sim, não especifica limite	Não
VIBER	Sim	Não	Não
JUSTALK	Sim	Sim, até 50 pessoas	Não
WECHAT	Sim	Sim, até 9 pessoas	Não
DISCORD	Sim	Sim, até 10 pessoas	Sim, todas ao mesmo tempo
SNAPCHAT	Sim	Sim, até 15 pessoas	Não
HOUSEPARTY	Sim	Sim, até 8 pessoas	Não

# Principais Vantagens

## Economicidade

Não há dúvida que as auditorias remotas oferecem uma melhor relação entre custo e benefício.

## Segurança

Também traz maior segurança à equipe auditora, eliminando os riscos de acidentes de percurso e exposição de outros riscos associados às atividades auditadas.

## Eco Friendly

Eliminação das emissões e outros impactos ambientais associados a logística e transporte da equipe auditora.

## Inclusiva

Permite a movimentação e exame dos auditores de forma livre, independentemente de limitações físicas de locomoção que os examinadores possuem.





**Fundação Vanzolini**

Excelência é a nossa marca

# Exercício 01



## Confidencialidade, Segurança e Proteção de Dados

- É essencial para o uso se as TIC são questões de **confidencialidade** e **segurança**, além de **proteção de dados**.
- Deve-se levar em consideração a **legislação** e os **regulamentos**, que podem exigir acordos adicionais de ambos os lados (por exemplo, não haverá gravação de som e imagens ou autorizações para o uso de imagens de pessoas) e, possivelmente, do próprio auditado.
- Em algumas situações, os requisitos de segurança não permitirão o uso de TIC.
- **Evidências de acordos** relacionados à CSPD devem estar disponíveis. Essa evidência pode ser registros, procedimentos acordados ou e-mails. A importância reside em ter esses critérios da CSPD reconhecidos por todos os participantes.



## Confidencialidade, Segurança e Proteção de Dados

- A equipe de auditoria deve **evitar acessar e reter mais** informações documentadas do que em uma auditoria presencial normal.
- É provável que a equipe de auditoria **deseje ter acesso a mais** informações para se preparar para a auditoria ou ter a capacidade de analisar informações documentadas de maneira assíncrona. No entanto, é importante **reforçar a confiança** no processo de auditoria







**Fundação Vanzolini**

Excelência é a nossa marca

# Exercício 02



# Boas práticas



## a. Planejamento e preparação prévios

O planejamento e a preparação são fundamentais para executar quaisquer tarefas, das mais simples às mais complexas.

Para auditoria remota não é diferente...

### **Domínio do uso**

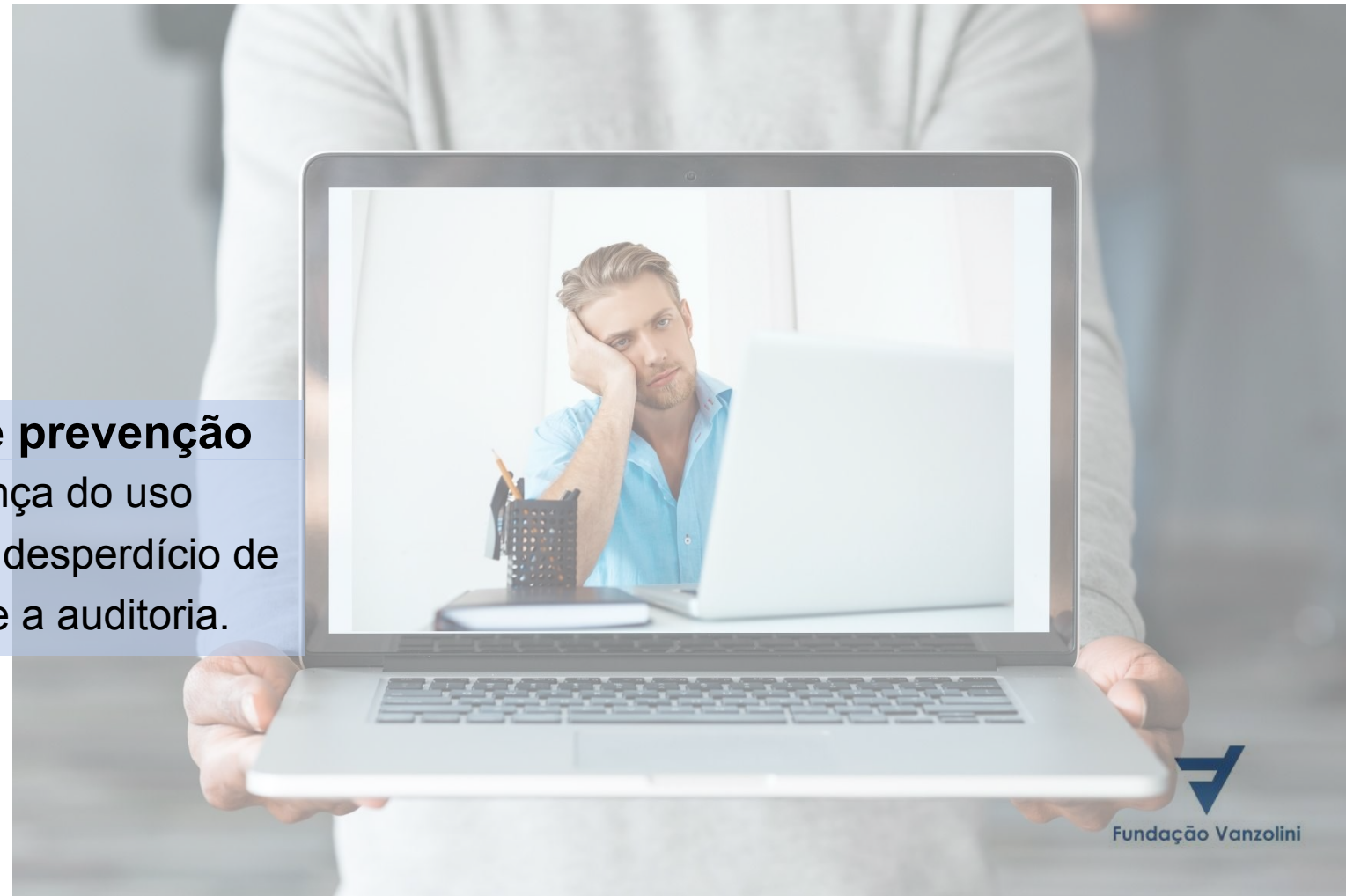
Avalie o nível de domínio que possui sobre a ferramenta em uso.

### **Se necessário**

Procure tutoriais, orientação de Tutores, simule o uso, etc.

### **Confiança e prevenção**

Com a confiança do uso prevenimos o desperdício de tempo durante a auditoria.





## b. Realize um teste prévio da auditoria

Faça um teste prévio antes da realização da auditoria remota.

### Teste do sistema

Teste o agendamento, os convites, o ingresso na sala, os eventos e demais recursos.

### Simule

Utilizando computadores, smartphones, etc.

### Problemas

Corrija todos os problemas que ocorreram na simulação prévia.





## c. Pontualidade

Além de uma boa prática é uma demonstração de educação.

### **Disponibilidade**

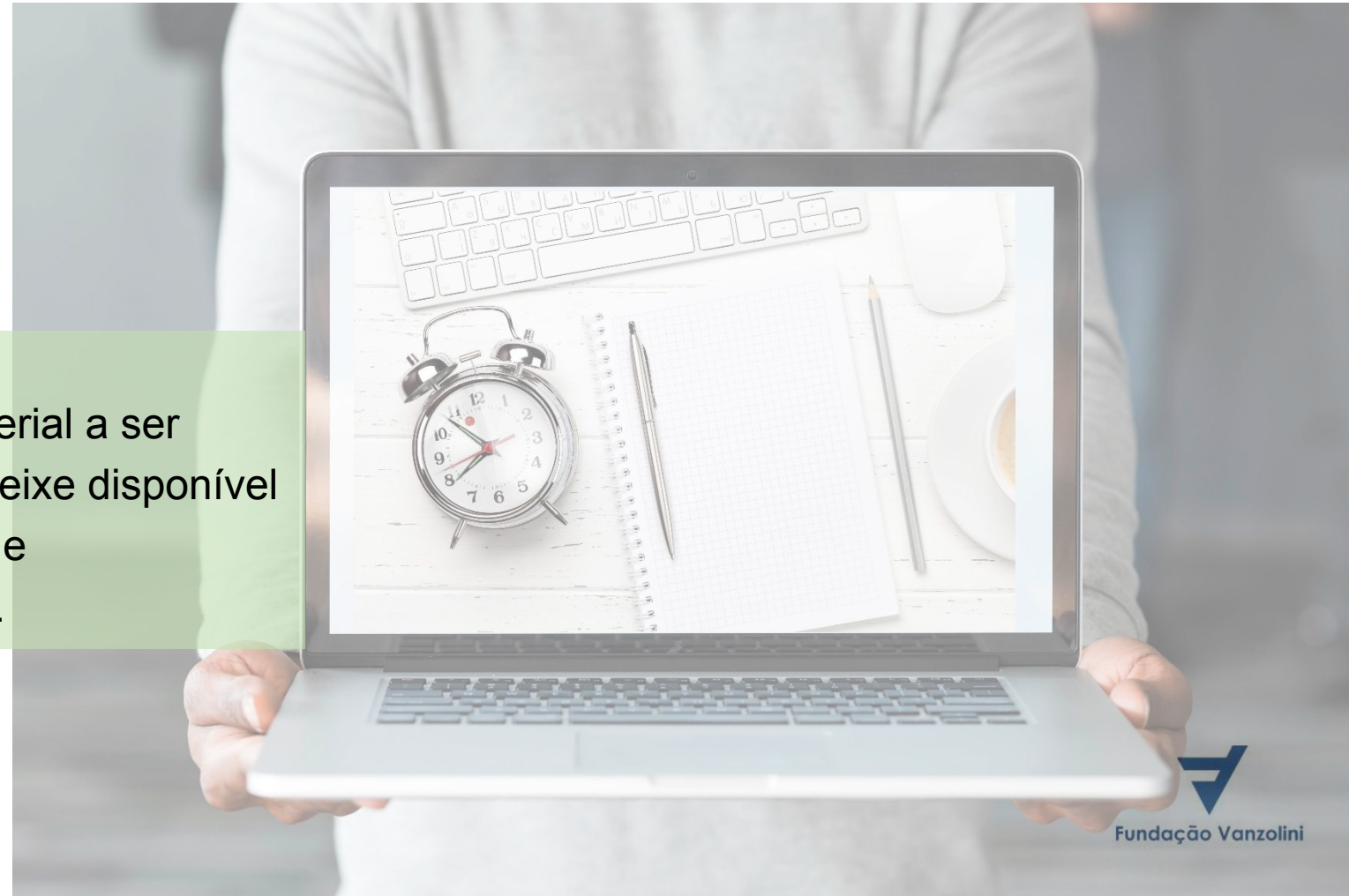
Esteja disponível no horário previsto

### **Teste antes**

Aproveite e chegue antes para testar a câmera e o microfone.

### **Material**

Acesse o material a ser utilizado e o deixe disponível para consulta e apresentação.



## d. Apresentação adequada

Faça um teste prévio antes da realização da auditoria remota.

### **Vestimentas**

Use os mesmos trajes que utilizaria em uma auditoria presencial

### **Imagens**

Imagens ao fundo podem tirar a atenção, luminosidade inadequada....

### **Ambiente**

Calmo, sem interferências, Confidencialidade...



## e. **Áudio e vídeo**

Faça um teste prévio antes da realização da auditoria remota.

### **Áudio**

Cuidado com ruídos de fundo. Mantenha seu microfone desligado.

### **Vídeo**

Olhe para a câmera, avalie a iluminação, fundos neutros.

### **Documentos**

Disponíveis para serem apresentados em sua versão atual.





**Fundação Vanzolini**

Excelência é a nossa marca

# Exercício 03







**Fundação Vanzolini**

Excelência é a nossa marca

# Exercício 04





## Diretrizes normativas



## a.A ISO19011:2018

- **NBR ISO 19011:2018 – Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão**

- Aplicação: auditoria de sistemas de gestão.
- Comentários:

Dada a importância dos conceitos sobre auditoria remota que há nesta norma, traremos no próximo tópico destaque a os requisitos relevantes que abordam a auditoria remota.

Importante ressaltar que a auditoria remota não exclui a aplicação de todos os demais requisitos da ISO 19011, exceto quando de aplicação exclusiva para auditorias in loco.





## a.A ISO19011:2018

- **ISO 9001 Auditing Practices Group, Guidance on: Remote Audits;**

Aplicação: auditorias de Sistemas de Gestão da Qualidade com base nas normas ISO 9001 para qualquer parte interessada (cliente, fornecedor, Organismo de Certificação, Organismo de Acreditação).

Um guia sobre práticas de auditorias remotas. Devido a sua abrangência, relevância e atualização foi o documento mais utilizado na elaboração deste treinamento.



## a.A ISO19011:2018

- **ISO 9001 Auditing Practices Group, Guidance on: Remote Audits;**

Aplicação: auditorias de Sistemas de Gestão da Qualidade com base nas normas ISO 9001 para qualquer parte interessada (cliente, fornecedor, Organismo de Certificação, Organismo de Acreditação).

Um guia sobre práticas de auditorias remotas. Devido a sua abrangência, relevância e atualização foi o documento mais utilizado na elaboração deste treinamento.



## b.O IAF – International Accreditation Forum

- **IAF MD 4:2018 – International Accreditation Forum – IAF Mandatory Document for the use of information and communication technology (ICT) for auditing / assessment purposes**

Aplicação: em auditorias de sistemas de gestão, pessoas e produtos em Organismos de certificação e de acreditação.

O IAF – Fórum Internacional de Acreditação é uma entidade internacional, formada por pares que atuam com a acreditação de organismos de certificação ao redor do mundo.

Como parte de um programa de alinhamento dentre os países, estabelece regras e critérios para a harmonização na aplicação de conceitos relacionados a acreditação e certificação.





## b.O IAF – International Accreditation Forum

- **IAF MD 5:2019 – International Accreditation Forum – IAF Mandatory Document – Determination of audit time of quality, environmental, and occupational health & safety management systems**

Aplicação: dimensionamento de auditorias de sistemas de gestão da qualidade, meio ambiente e segurança e saúde ocupacional por organismos de certificação.

Mais um documento mandatório do IAF, trata exclusivamente do dimensionamento de auditorias de certificação, supervisão e recertificação para os sistemas de gestão mencionados.

Entretanto, destaca em 4.5 que em segurança e saúde ocupacional o uso destas técnicas é limitado.





# Planejamento da auditoria remota

## a. Conceitos básicos, antes do planejamento

TIC é o uso da tecnologia para **coletar, armazenar, recuperar, processar, analisar e transmitir** informações. Inclui **software** e **hardware**, como smartphones, dispositivos portáteis, laptops, computadores de mesa, drones, câmeras de vídeo, tecnologia vestível, inteligência artificial e outros. O uso das TIC pode ser apropriado para auditoria ou avaliação local e remotamente.

Exemplos do uso de TIC durante auditorias:

- Encontros; por meio de instalações de **teleconferência**, incluindo **compartilhamento** de áudio, vídeo e dados
- Auditoria de documentos e registros por meio de **acesso remoto**, de forma **síncrona** (em tempo real) ou **assíncrona** (quando aplicável)
- Gravação de informações e evidências por meio de **gravações** de vídeo, vídeo e áudio
- Fornecer **acesso visual e de áudio** a locais remotos ou potencialmente perigoso.



## b. Planejando a Auditoria Remota

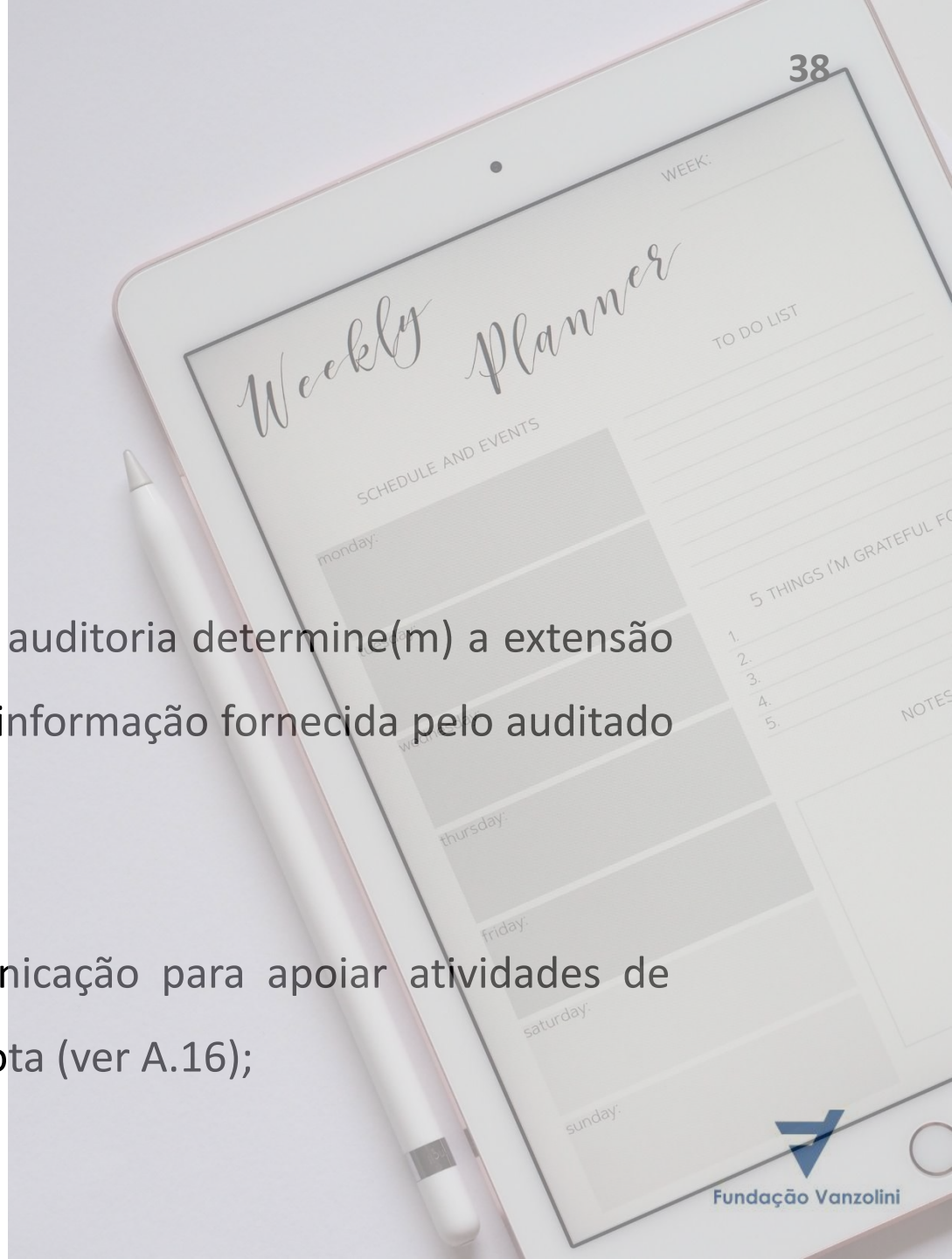
**Cláusula 5: Gerenciando um programa de auditoria**

**Subcláusula: 5.4 Estabelecendo um programa de auditoria**

**5.4.3. Estabelecendo a extensão do programa de auditoria**

Convém que a(s) pessoa(s) que gerencia(m) o programa de auditoria determine(m) a extensão do programa de auditoria. Isso pode variar dependendo da informação fornecida pelo auditado relativa a seu contexto (ver 5.3).

k) **disponibilidade** de tecnologias da informação e comunicação para apoiar atividades de auditoria, em particular o uso de métodos de auditoria remota (ver A.16);





## b. Planejando a Auditoria Remota

### 5.4.4. Determinando recursos do programa de auditoria

“Ao determinar recursos para o programa de auditoria, convém que a(s) pessoa(s) que gerencia(m) o programa de auditoria considere(m):

...

g) a **disponibilidade** de tecnologias de informação e comunicação (por exemplo, recursos técnicos requeridos para instituir uma auditoria remota usando tecnologias que apoiam a colaboração remota);”



## b.O Planejando a Auditoria Remota

O planejamento da auditoria, pelo menos nas **primeiras auditorias**, **levará mais tempo** pelos seguintes motivos:

- a. avaliar e documentar a viabilidade e os riscos com o auditado;
- b. determinar as diferentes TIC utilizadas e como serão utilizadas,
- c. definir a agenda que pode precisar acomodar disposições diferentes de uma auditoria no local (por exemplo, melhor definição de tarefas por diferentes membros da equipe para garantir que os auditores auditem separadamente e fazer melhor uso do tempo, definição mais detalhada dos temas a serem tratados em diferentes momentos slots que exigirão uma compreensão melhor e prévia dos processos da organização, etc.);



## b.O Planejando a Auditoria Remota

O planejamento da auditoria, pelo menos nas **primeiras auditorias**, **levará mais tempo** pelos seguintes motivos:

- d. permitir que a organização identifique as pessoas a serem auditadas e garanta sua disponibilidade em tempo definido;
- e. visualizar um teste sobre o uso das TIC antes da auditoria para confirmar se há uma conexão estável e as pessoas sabem como usar a tecnologia.

O plano deve identificar claramente o que, quando e como a auditoria será conduzida.

Exemplos de requisitos, atividades e processos que provavelmente serão auditados remotamente:

# Realizando a auditoria remota





## a. Atividades de auditoria

Atividades de auditoria	Interação Remota
<p><b>1. Atividades de auditoria</b></p> <p>b. Abertura e encerramento de reuniões com pessoas de sites diferentes</p> <p>c. Revisão do plano de auditoria em diferentes estágios da auditoria</p> <p>d. Relatório de conclusões intermediárias</p> <p>e. Reuniões intermediárias da equipe de auditoria</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefonema, videoconferência</li><li>• Reunião na Web</li></ul>



## a. Atividades de auditoria

Atividades de auditoria	Interação Remota
<p><b>2. Processos, atividades e pessoas da organização</b></p> <p>a. Pessoas que trabalham em casa ou fora do local</p> <p>b. Processos ou atividades em que o objeto de auditoria é principalmente a revisão de documentos e informações explicativas obtidas por meio de entrevistas como compras, recursos humanos / treinamento, processos, design e desenvolvimento. Muitas dessas atividades são executadas por serviços compartilhados.</p> <p>c. Infraestrutura com ampla faixa territorial, como transporte de água ou energia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Videoconferência com compartilhamento de tela</li> <li>• Imagens de vídeo em tempo real obtidas com drones, câmeras de vídeo móveis ou fixas.</li> <li>• Acesso ao monitoramento de sites por vídeo</li> </ul>
<p><b>3. Situações particulares</b></p> <p>a. Participação de especialistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Videoconferência, imagens em tempo real, tela compartilhada, revisão assíncrona de documentos e dados</li> </ul>

## b. Durante a auditoria remota

- Ao revisar o plano de auditoria na abertura, a **disponibilidade** e a **viabilidade de uso das TIC** devem ser confirmadas.
- Medidas para garantir **confidencialidade** e **segurança** também devem ser revisadas e acordadas. Se o auditor pretender fazer cópias de tela de documentos ou outro tipo de registro, ele deverá pedir permissão, na abertura da reunião ou no uso das TIC.
- Ao usar as TIC para entrevistar indivíduos, a equipe de auditoria **deve registrar o nome e a função** das pessoas entrevistadas e informar **quais informações estão sendo retidas**.
- Ao conduzir entrevistas remotamente, o auditor precisará verificar declarações de fatos em relação a outras evidências.



## b. Durante a auditoria remota

- Ao usar o **vídeo** para assistir **online**, **imagens ao vivo** de sites remotos, é importante que a organização demonstre a **veracidade das imagens**.
- Em uma auditoria remota, é importante permitir **pequenas interrupções**, típicas daquelas que geralmente ocorrem de maneira não planejada em uma auditoria no local. Para uma **maior conforto físico**.
- Também é aceitável que o auditor informe o auditado quando for necessária uma **interrupção** para **ler e analisar** as informações fornecidas.
- Se tempo é consumido em questões como tempo de **inatividade** da rede, **interrupções** ou **atrasos** inesperados, problemas de **acessibilidade** ou outros desafios de TIC, **esse tempo não** deve ser contabilizado como **tempo de auditoria**.



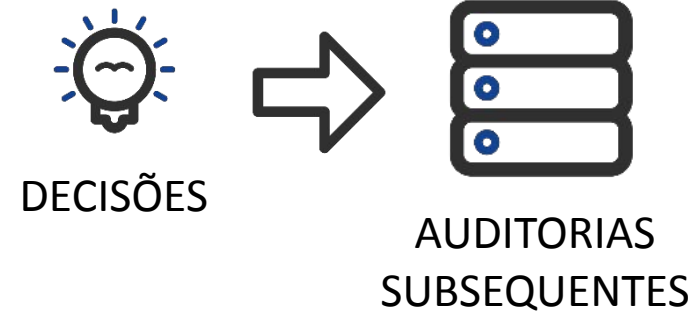
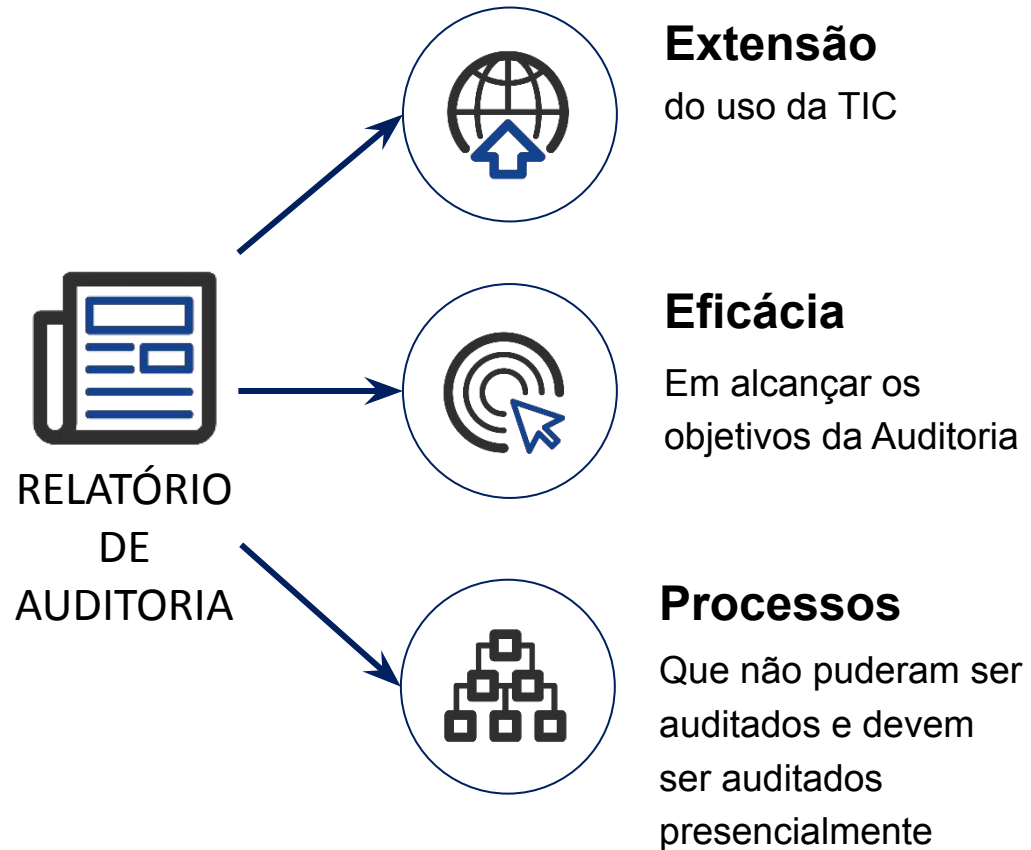




## Conclusão da auditoria remota



## Conclusão da Auditoria Remota





Report for IAF/ILAC/ISO Survey on  
Remote  
Audit/Assessment/Evaluation  
(Reference Report)

Realizado em agosto 2021  
Publicado outubro 2021

## Resultados

**Você fez parte de uma auditoria/avaliação/avaliação remota no último ano?**

Total respondido: 4.320.

85,8% - Sim.

14,2% - Não.



## **Qual o seu grau de satisfação com a auditoria remota?**

**70,7% - Satisfeito**

**25,6% - Um pouco satisfeito**

**3,7% - Insatisfeito**

**A partir de sua experiência de realização quanto você concorda com as seguintes declarações:**

**Novas tecnologias e técnicas alternativas devem ser usadas para garantir a melhoria contínua, robustez e confiabilidade da auditoria.**

73% - Concorda.

24% - Concorda parcialmente.

3% - Não concorda.

**Considerando uma situação ideal de preparação (análise de riscos eficaz e recursos tecnológicos disponíveis) a auditoria remota oferece a mesma confiança que auditoria presencial (no local).**

37% - Concorda

43% - Concorda parcialmente

20% - Não concorda

# Obrigado.



Fundação Vanzolini