

Auditoria Remota

Procedimento Operacional Padrão

Válido a partir de 01/04/2021

Distribuição: Pública

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL

Sumário

1	Propósito.....	3
2	Área de Aplicação	3
3	Definição	3
4	Escopo da Auditoria Remota.....	3
5	Estrutura da Auditoria Remota.....	3
6	Facilitador local	4
7	Entrevistas Remotas	5
8	Visita Remota pelo Local	6
9	Auditoria Remota de Entidade Adicional.....	7
10	Certificação.....	7
11	Requisitos Técnicos.....	7

Certifier for

**FAIRTRADE**
INTERNATIONAL

1 Propósito

Este Procedimento Operacional Padrão descreve o procedimento de auditorias remotas. Para o que não for diferentemente declarado, aplicam-se os procedimentos para auditorias no local, conforme definido no CERT Audit SOP.

2 Área de Aplicação

O processo descrito neste documento se aplica a clientes candidatos ou sendo certificados para a certificação Fairtrade, que cobre todas as configurações de produtores e comerciantes (incluindo entidades adicionais) e todos os Critérios Fairtrade, exceto os Critérios Fairtrade para Têxteis, Clima, e Ouro e Metais Preciosos Associados para mineração Artesanal e em Pequena escala.

3 Definição

Uma auditoria remota é o método de conduzir uma auditoria remotamente, usando evidências documentais e métodos eletrônicos, como videoconferência, e-mail e telefone para obter evidências de auditoria. O objetivo geral é avaliar esta evidência objetivamente, para determinar até que ponto os requisitos do Critério foram cumpridos.

Uma auditoria remota normalmente envolve o compartilhamento e revisão de documentos em combinação com alguma interação virtual com o(s) local(is) de auditoria por meio de entrevistas remotas e/ou visitas remotas ao local.

Enquanto a certificação Fairtrade depende de auditorias físicas como uma ferramenta indispensável, as auditorias remotas são consideradas uma ferramenta de garantia complementar para assegurar a continuidade dos negócios em situações cujas circunstâncias proíbem a presença de auditores no local. Tais circunstâncias podem ser conflitos regionais, desastres naturais ou surtos de doenças (por exemplo, COVID-19).

4 Escopo da Auditoria Remota

Todos os tipos de auditoria podem ser conduzidos como auditorias remotas. A lista de verificação dos critérios de conformidade completa pode ser checada durante a auditoria remota. Para auditorias remotas de produtores, o COD Impact também é incluído por meio de um questionário de autoavaliação. Para todas as auditorias, exceto as auditorias iniciais do produtor, o processo de acompanhamento após a auditoria remota permanecerá inalterado (consulte o capítulo de Certificação).

5 Estrutura da Auditoria Remota

A auditoria remota é composta por quatro elementos:

(1) Preparação e Definição do escopo

Primeiramente, o auditor terá uma chamada de definição de escopo com o cliente. Durante essa chamada, eles testarão a conectividade e concordarão com a ferramenta de reunião on-line a ser usada para a interação remota. Quaisquer desafios relativos à acessibilidade e transferência de documentação, bem como ao compartilhamento de fotos e vídeos (ao vivo)

Certifier for



devem ser discutidos. Quaisquer dúvidas sobre o processo poderão ser esclarecidas durante essa chamada. Tanto o cliente quanto o auditor concordam com quem é designado como facilitador, a fim de garantir que as entrevistas remotas e as visitas ao local possam ser realizadas sem problemas durante a interação remota. Além disso, a data para a interação remota é fixada.

(2) Coleta de Documentos

A documentação avançada do cliente constitui uma primeira parte essencial da auditoria remota. Após a chamada de definição de escopo, o auditor entrará em contato com o cliente por e-mail para enviar uma carta de preparação para auditoria. Esta carta contém uma lista detalhada de documentos e materiais que o cliente deve preparar para a auditoria remota e enviar ao auditor dentro de um período definido.

A não apresentação dos documentos exigidos pode levar a uma sanção de certificação, como a suspensão decorrente de uma não conformidade grave no que diz respeito à concessão de acesso a todas as informações relevantes.

(3) Revisão da área de trabalho

Assim que a fase de documentação for concluída, o auditor revisará todos os documentos fornecidos pelo cliente. O auditor pode entrar em contato com o cliente para pedir informações adicionais ou pendentes, ou para esclarecer quaisquer dúvidas.

(4) Interação remota

Na data e hora previamente acordadas para a interação remota, o cliente se reconectará com o auditor por meio da ferramenta de reunião on-line. Como nas auditorias locais regulares, haverá uma reunião formal de abertura em que o auditor compartilhará a agenda da auditoria. O auditor triangulará as descobertas da revisão documental por meio de entrevistas remotas e visitas remotas ao local, se aplicável, e verificará os pontos restantes da lista de verificação de auditoria. O auditor explicará os resultados da auditoria em uma reunião de encerramento. Uma vez concluída a reunião de encerramento, o auditor enviará um e-mail ao cliente com o relatório de encerramento anexado, para que seja assinado e/ou, pelo menos, acusado o recebimento por e-mail e devolvido pelo cliente imediatamente.

6 Facilitador local

Os facilitadores locais são cruciais para auditorias remotas. O papel do facilitador é auxiliar o auditor, garantindo um fluxo de trabalho tranquilo durante a interação remota, com relação às visitas remotas aos locais e entrevistas. O facilitador não pode interferir na auditoria em si. Por exemplo, ele não pode conduzir as entrevistas, mas agir de acordo com a orientação do auditor. Se o auditor identificar um risco de interferência, um facilitador alternativo deve estar disponível.

As seguintes regras se aplicam para nomear e preparar o facilitador:

Função dentro da organização / empresa

Mão de obra contratada: o facilitador precisa ser um representante dos trabalhadores.

Organizações de Produtores de Pequena escala, Produção por Contrato ou Comerciantes: O facilitador pode ser qualquer pessoa dentro da organização / empresa, por exemplo, a pessoa de contato oficial da FLOCERT (a menos que, no caso de uma OPP, essa função

Certifier for



seja realizada por um representante do comprador). Para OPPs com mais de 10 trabalhadores, um representante dos trabalhadores deve apoiar as entrevistas aos trabalhadores.

Habilidades

Os facilitadores devem falar a língua de auditoria e, idealmente, também a língua local e estar atentos aos costumes locais. Idealmente, deveriam ter alguma experiência em ser auditados e estar familiarizados ou ter experiência com a tecnologia a ser utilizada. No caso de uma barreira linguística entre o auditor e os parceiros da entrevista, o facilitador pode actuar como tradutor desde que os requisitos para tradutores sejam cumpridos (ver Capítulo 4.3 no CERT Audit SOP). Caso contrário, o cliente deve providenciar a disponibilidade de um tradutor local alternativo durante a interação ao vivo (trabalhadores/membros ou um tradutor/intérprete independente de terceira parte).

Equipamento

O cliente é responsável por fornecer ao facilitador todas as ferramentas relevantes (câmara de vídeo, fonte de energia, crédito de telefone, crédito de internet, etc.) que lhe permitam conduzir o auditor ao longo dos locais de auditoria para verificar os requisitos de rastreabilidade e conduzir as entrevistas (ver abaixo). Se necessário, os facilitadores devem ser preparados para a auditoria com antecedência, pelo oferecimento do treinamento necessário para a familiarização com as novas formas de trabalhar em ambientes remotos.

7 Entrevistas Remotas

Como nas auditorias presenciais, a realização de entrevistas também é parte integrante da rotina de uma auditoria remota. Entrevistas remotas são conduzidas durante a interação remota.

Consulte o CERT Audit SOP para obter uma visão geral sobre os principais parceiros de entrevista durante uma auditoria de produtor e comerciante. O auditor seleciona os parceiros de entrevista com base nas informações fornecidas durante a seleção de documentos (como lista de membros e/ou trabalhadores). Os facilitadores desempenham um papel crucial para as entrevistas remotas, pois lidam com a ferramenta técnica para as entrevistas remotas e garantem que um local confidencial seja preparado para as entrevistas, se necessário. O auditor compartilhará a lista de entrevistados com o facilitador durante a reunião de abertura. O facilitador não deve estar presente nas entrevistas, mas estar disponível durante esse período para qualquer dificuldade ou problema técnico. Em geral, o facilitador deve garantir uma sequência tranquila das entrevistas.

A realização de entrevistas em grupo ou individuais depende de vários fatores, como conectividade e qualidade da Internet no local auditado (transmissão de vídeo necessária para entrevistas em grupo), viabilidade de reuniões presenciais (trabalhadores / membros disponíveis pessoalmente) ou o existência de locais apropriados para entrevistas em grupo (sigilo, acessibilidade, distância e higiene).

As entrevistas remotas devem ocorrer durante o horário normal de trabalho.

Entrevistas em grupo remoto

- As entrevistas em grupo devem durar aproximadamente 30 minutos.
- O tamanho de grupo recomendado é de, no máximo, 5 a 7 entrevistados, dependendo do tamanho do local onde as entrevistas acontecerem. Os grupos devem ser configurados com trabalhadores de perfis semelhantes.

Certifier for



- Para entrevistas remotas em grupo, a transmissão de vídeo é um requisito básico. O cliente deve ter uma câmera web (ou câmera de computador embutida) no local para permitir uma videoconferência. Isso significa que o auditor pode ter uma conversa cara a cara com os entrevistados, ou seja, o computador disposto sobre uma mesa e os trabalhadores / membros em frente.
- O local das entrevistas em grupo deve garantir sigilo para que os entrevistados possam falar abertamente e livremente, sem correr o risco de serem monitorados. Deve ser um espaço separado e claramente estruturado para que o auditor possa garantir, remotamente, que não haja câmeras ou microfones ocultos instalados. Embora as instalações do escritório possam ser críticas devido à proximidade física com a administração, um local aberto pode ser mais apropriado. O local deve estar localizado centralmente para que seja acessado pelos parceiros de entrevista com facilidade.
- Durante a pandemia Covid-19, as restrições locais em relação à distância social e medidas de segurança de saúde devem ser cumpridas para proteger a saúde dos entrevistados.

Entrevistas individuais remotas

- Devem durar aproximadamente 10-20 minutos.
- Idealmente, devem ser conduzidas por meio da ferramenta de videoconferência fornecida pela administração.
- Caso os entrevistados não estejam disponíveis fisicamente, o auditor pode optar por ligar para os entrevistados no celular pessoal. O facilitador deve fornecer os respectivos números de telefone. Se necessário, eles devem obter a autorização dos entrevistados para compartilhar o número de telefone com o auditor.

8 Visita Remota pelo Local

Para tópicos que exigem uma visita pelo local, o facilitador mostra as redondezas ao auditor por meio de uma câmera web ou videochamada de um celular. As visitas ao local devem ocorrer onde as atividades relevantes estão em andamento (colheita, processamento, recepção, embalagem, etc.) e se concentrar em áreas críticas, como a rastreabilidade (no armazenamento, processamento) ou saúde e segurança (nas saídas de emergência, EPI)

As visitas remotas se baseiam no mapa do local fornecido pelo cliente durante a preparação da auditoria. Durante o intervalo de tempo definido na agenda de auditoria, o auditor orientará o facilitador e instruirá sobre um caminho fixo previamente discutido ou onde realizar as visitas às propriedades, no caso de uma OPP. A extensão e a duração podem variar dependendo da avaliação dos auditores da situação.

As visitas remotas podem ocorrer virtual ou semivirtualmente.

Visita virtual ao local

A visita virtual ao local é a metodologia preferida, mas depende de uma conexão confiável com a Internet, pois é uma visita presencial com o facilitador, por meio da transmissão de vídeo. Isso permite que o auditor reaja rapidamente e se concentre nas áreas de risco. Para a visita virtual ao local, o facilitador deve receber um smartphone / laptop / tablet com uma câmera de trabalho com resolução alta o suficiente para permitir uma visibilidade clara dos pequenos detalhes. Deve haver uma rede Wi-Fi estável e confiável ou o dispositivo técnico

deve estar conectado à Internet por meio de uma rede móvel com capacidade de videochamada.

Visita semivirtual ao local

Se não houver uma conexão estável com a Internet, o auditor orientará o facilitador pela transmissão de áudio (de preferência pela web). Os facilitadores recebem uma câmera digital para tirar fotos / vídeos e devem dizer ao auditor onde estão e o que veem exatamente. O auditor instruirá o facilitador sobre o que tirar fotos / vídeos. Imediatamente após a visita ao local, o facilitador deve enviar as fotos / vídeos ao auditor. Idealmente, o smartphone utilizado é capaz de integrar dados GPS ou mesmo um rastreador GPS para rastrear a rota e compartilhar uma imagem do rastreador GPS com a forma prescrita.

9 Auditoria Remota de Entidade Adicional

A auditoria remota de uma entidade adicional será completamente integrada no fluxo de trabalho da auditoria remota do detentor do certificado. A auditoria remota de entidade adicional consiste em uma visita remota às dependências da entidade adicional e a revisão da respectiva documentação. A visita remota ao local ocorre durante a interação remota do detentor do certificado. Para que isso aconteça, o cliente deve garantir que a entidade adicional se familiarize com o procedimento de auditoria remota e tenha um facilitador local disponível, que disponha das ferramentas técnicas necessárias. Além disso, o cliente precisa garantir que todos os documentos relacionados com a auditoria adicional da entidade sejam fornecidos ao auditor, conforme solicitado na carta de preparação da auditoria.

Se logisticamente possível, por exemplo, se a entidade adicional estiver localizada perto das instalações do cliente, o facilitador do cliente pode apoiar a facilitação da visita remota ao local da entidade adicional.

10 Certificação

Para todas as auditorias, exceto as auditorias iniciais do produtor, o processo de acompanhamento após a auditoria remota permanecerá inalterado.

Após as auditorias iniciais remotas de produtor, os clientes receberão uma Permissão para Comercialização, se nenhuma não conformidade maior for identificada, ou uma vez que estas tenham sido corrigidas, o que lhes permitirá comercializar sob os termos do Comércio Justo. Essa Permissão para Comercialização permanecerá válida até que uma auditoria completa presencial seja conduzida em suas instalações. Só então, o certificado Fairtrade será emitido. Caso não-conformidades maiores sejam identificadas durante a auditoria inicial remota de produtor, que não possam ser resolvidas com credibilidade no processo de medidas corretivas, nesse interim, nenhuma permissão de comercialização será emitida. Uma auditoria de acompanhamento presencial será agendada assim que novamente possível.

Caso não tenha sido possível realizar a auditoria remota inteiramente conforme o planejado (por exemplo, devido a restrições técnicas que afetam a interação remota), a FLOCERT avaliará cuidadosamente se alguma atividade de acompanhamento (por exemplo, auditoria presencial) é necessária antes que um certificado possa ser emitido, confirmado ou renovado.

11 Requisitos Técnicos

A fim de se beneficiar ao máximo das vantagens das auditorias remotas, o cliente deve garantir certas condições técnicas. Os dispositivos de comunicação – como laptop, computador ou tablet, telefone celular equipado com microfone, câmera, alto-falante e

Certifier for



conexão estável à Internet – devem estar disponíveis para garantir a comunicação de vídeo e áudio com a qualidade adequada.

Em geral, o cliente auditado deve sugerir a ferramenta de conferência, organizar a videoconferência digital e a respectiva conexão com a internet.

A ferramenta de conferência usada para a auditoria remota deve cumprir com os seguintes requisitos mínimos:

- Deve permitir a possibilidade de compartilhar telas e arquivos durante a auditoria remota.
- Deve permitir que todas as pessoas envolvidas na auditoria remota participem quando necessário (pessoas com acessos múltiplos, do lado do cliente, ao mesmo tempo) sem que o auditor tenha que comprar licenças extras.

Se necessário, por exemplo, quando a conexão com internet for um desafio, combinar diferentes ferramentas simultaneamente – como transmissão de imagem por meio da ferramenta de conferência e a transmissão de áudio por telefone.

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL