



Rio de Janeiro, 20 de março de 2020.

Às empresas

Assunto: Comunicado Covid-19

Prezado(a),

Diante do aumento do número de casos do novo coronavírus (Covid-19) no Brasil, a ABNT instituiu um comitê de gerenciamento de crise formado por gestores dos setores técnico, financeiro, recursos humanos e tecnologia da informação. Esse comitê tem como foco manter o bem estar dos funcionários, dos clientes e prestadores de serviço e ao mesmo tempo manter o atendimento às empresas.

Uma das medidas tomadas é a suspensão gradativa das auditorias presenciais até que sejam totalmente interrompidas, salvo exceção pontual, até 30 de abril podendo ser prorrogada pelo tempo necessário. Esta etapa de transição está em andamento.

Porém, isso não significará a interrupção das atividades de auditoria. A ABNT adotou, por recomendação do Inmetro e do IAF, a prática de auditoria remota.

É nossa intenção manter as atividades durante o período de crise, realizando as adaptações necessárias de modo a minimizar a exposição ao risco e zelar pela saúde dos nossos auditores e clientes. Estamos migrando para home office, a partir do dia 23/03, todos os colaboradores do grupo de risco e deixando apenas um contingente de 20% no escritório da ABNT para qualquer eventualidade. Portanto, pedimos que o contato com a ABNT seja essencialmente através de e-mail.

Essa forçosa mudança de paradigma poderá gerar alguns questionamentos e dúvidas. Conseqüentemente precisamos da colaboração e compreensão de nossos clientes. É um momento de somar esforços.

Seguem algumas instruções abaixo.

Principais perguntas e respostas

#### 1. **Estou com auditorias marcadas, elas serão canceladas ou remarçadas?**

**Resp:** A princípio não serão canceladas, nossa equipe de colaboradores entrará em contato com as empresas e irá verificar se podem atender à auditoria remota. Se puderem o agendamento se manterá normalmente. Se a empresa não puder receber a auditoria de forma remota, o corpo técnico da ABNT avaliará caso a caso e definirá as ações posteriores.

## 2. Mas eu já comprei passagem e reservei hotel para o auditor?

**Resp:** Pedimos que as empresas que já possuem passagem comprada e/ou reserva de hotel feita, que entre em contato com as companhias aéreas e os hotéis de maneira a solicitar o cancelamento das passagens ou transforma-las em créditos para futuras auditorias. Isso deve ser feito depois de confirmar com a equipe de logística da ABNT que a auditoria será remota ou será cancelada.

É importante ressaltar que todas as companhias aéreas estão bastante flexíveis com relação à devolução de valores ou outras possibilidades.

## 3. Quais ferramentas preciso para realizar uma auditoria remota?

**Resp:** O auditor e a empresa precisam de uma ferramenta em comum para contato direto e em tempo real. Nossa sugestão é que o SKYPE seja essa ferramenta. Ela é gratuita e possibilita compartilhamento de tela, envio de arquivos, áudio e vídeo. Porém, alternativas podem ser utilizadas desde que as duas partes concordem e tenham condições de usá-la.

## 4. Com relação ao dimensionamento da auditoria, terá alteração?

**Resp:** Não haverá alteração no dimensionamento. Obviamente que é esperada uma duração diferente nas auditorias remotas. Além de dificuldades ou impossibilidades para acompanhar algumas atividades, tais como acompanhamento de ensaios, inspeção de produtos e outras, não haverá tempo gasto em deslocamentos internos nas empresas.

## 5. E com relação ao pagamento da prestação do serviço de avaliação da conformidade?

**Resp:** O pagamento será mantido normalmente, visto que as auditorias serão realizadas e os certificados emitidos. Obviamente alguns ajustes podem ser realizados, mas será analisado de maneira pontual.

## 6. O que irão analisar na auditoria remota? Há itens específicos?

**Resp:** A auditoria remota é uma auditoria normal, porém algumas especificidades que deveriam ser vistas in loco, deverão ter o máximo de informação através de registros que podem ser através de fotografias, vídeos, câmera ao vivo, informação documentada entre outros.

Nota: é MANDATÓRIO que o auditor informe quais plataformas foram utilizadas para identificar as evidências objetivas dos requisitos. Essas informações deverão constar no RAT da auditoria para que seja mantida rastreabilidade.

## 7. Como será avaliado o processo produtivo de uma empresa?

**Resp:** Primordialmente por registros das diferentes etapas do processo produtivo, há a possibilidade de avaliação por vídeo, fotografia, filmagem em tempo real e outras ferramentas que forem pertinentes. É importante que a empresa colabore com nossos auditores no sentido de prover evidências, é uma alteração significativa pra todos nós.

## 8. No caso de certificação de produtos? Como será realizada a coleta?

**Resp:** A coleta será realizada pelo próprio fabricante e encaminhada diretamente ao laboratório. A coleta precisa ser registrada por foto ou vídeo e o auditor fará o preenchimento do relatório com as informações do lote/produto. É essencial que a empresa informe os dados do produto para que o auditor preencha as informações na solicitação de ensaio.

## 9. E quando a empresa tiver matriz e filiais?

**Resp:** A empresa que quiser manter suas filiais certificadas, deverá apresentar as evidências objetivas de que as filiais também estão com seu sistema de gestão e/ou processo produtivo em condições de conformidade com o critério de auditoria. E o auditor deve avaliar essas evidências e estender sua atividade de auditoria às filiais por meio de entrevistas com colaboradores do site por exemplo.

## 10. Eu receberei meus certificados?

**Resp:** Sim, porém os certificados serão enviados somente em meio digital enquanto durarem as medidas de distanciamento social do governo. Quando a rotina de trabalho for reestabelecida, todos os certificados, em meio físico serão encaminhados às empresas.

Nota1: Se houver necessidade de tomada de ação diferente da exposta acima e somente para casos de extrema necessidade e justificado, a ABNT fará esforços para encaminhar os certificados em meio físico.

Nota2: Enquanto houver medidas restritivas, todos os documentos enviados para a ABNT deverão ser encaminhados digitalmente. Se houver alguma dúvida, favor entrar em contato com nossos colaboradores.

## 11. Quem pode me auxiliar se eu tiver alguma dúvida no antes, durante e pós auditoria?

**Resp:** Hoje a ABNT possui seu quadro técnico instruído para sanar possíveis dúvidas que possam aparecer no processo de avaliação da conformidade.

**Nota:** Pedimos que os contatos sejam realizados essencialmente via e-mail, visto que a ABNT trabalhará em regime de home office e os telefones poderão não estar disponíveis.

Contamos com a colaboração e compreensão de todos. Esperamos passar por essa turbulência e reestabelecer as atividades normais o mais breve possível.

Obrigado!

Para informações sobre a ABNT:

<http://abnt.org.br/>

Para maiores informações sobre o Corona Vírus:

<https://coronavirus.saude.gov.br/>

Atenciosamente,



**Marcos Fagundes**

DAC/Analista da Qualidade

Telefone: (21) 3974-2336

marcos.fagundes@abnt.org.br