

Departamento
DireçãoResponsável
Marcos Cadornin

1. Objetivo

Este procedimento estabelece as atividades desenvolvidas pelo ASQCERT para identificar os riscos a imparcialidade, inclusive os conflitos de interesses, e para salvaguardar a imparcialidade nas atividades de certificação.

No tratamento dos riscos à imparcialidade estão consideradas a identificação das ameaças, as ações para eliminação ou mitigação dos riscos e a avaliação dos riscos residuais.

O procedimento documenta os riscos identificados e as ações tomadas para eliminar ou minimizar as ameaças.

2. Documentos Complementares

- Ata de Reunião do Comitê de Imparcialidade
- FS002-03 Termo de Compromisso com a Imparcialidade

3. Definições e Responsabilidades

3.1 Imparcialidade

3.1.1 Presença de objetividade.

- Objetividade significa que conflitos de interesse não existem ou são resolvidos de modo a não influenciar negativamente as atividades do organismo.
- Outros termos que são úteis em transmitir o conceito de imparcialidade são independência, livre de conflitos de interesse, livre de tendências e preconceitos, neutralidade, justiça, mente aberta, desapego e equilíbrio.

3.1.2 Conflito de interesse

- Situação na qual algum membro do quadro de pessoal do organismo de certificação (interno ou externo) ou dos comitês instituídos, qualquer que for a sua função no processo de certificação, tem interesses contrários ao do organismo de certificação em uma decisão que devesse ser por ele tomada, ou da qual devesse participar ou a qual poderia influenciar.

3.2 Definições

3.2.1 Todos os colaboradores do ASQCERT são responsáveis por realizar suas atividades de forma a garantir a imparcialidade, cumprindo as determinações específicas.

3.2.2 O Comitê de Imparcialidade é o órgão central no acompanhamento e controle dos riscos a imparcialidade.

3.2.3 A Direção do ASQCERT é responsável por identificar os riscos a imparcialidade, analisar esses riscos, implementar as ações para eliminar ou mitigar esses riscos.

4. Condições Gerais

4.1 Análise das Ameaças contra a Imparcialidade

4.1.1 É de responsabilidade da Presidência, Direção Administrativa e Direção Técnica do ASQCERT acompanhar as atividades de avaliação da conformidade das atividades de certificação de sistemas de gestão a fim de garantir a imparcialidade nas decisões e não pode permitir que pressões comerciais, financeiras ou outras comprometam a imparcialidade.

4.1.2 O departamento técnico, deve realizar uma avaliação de risco para cada processo de certificação e tomar as ações preventivas necessárias a fim de garantir o atendimento aos requisitos contratuais e legais, bem como, os riscos relacionados a conflitos de interesses provenientes do

fornecimento de certificação, incluindo quaisquer conflitos resultantes de seus relacionamentos, de forma contínua.

A Avaliação de risco a imparcialidade deve ser registrada no FS007-02 Processo de Certificação – “Imparcialidade e Conflito de Interesses” .

4.1.3 O processo de avaliação de risco deve incluir a identificação e a consulta às partes interessadas adequadas para aconselhamento sobre assuntos que afetem a imparcialidade, incluindo transparência e percepção pública.

4.1.3.1 Fontes de ameaça à imparcialidade do organismo de certificação podem basear-se em:

- Propriedade, direção, gestão, pessoal, recursos compartilhados, situação financeira, contratos, treinamento, marketing e pagamento de uma comissão sobre vendas, ou outras situações que induzam a entrada de novos clientes etc.

4.1.3.2 Partes interessadas podem incluir:

- Pessoal e clientes do organismo de certificação, clientes das organizações cujos sistemas de gestão estão certificados, representantes de associações da indústria e comércio, representantes de organismos reguladores governamentais ou outros serviços governamentais, ou representantes de organizações não governamentais, incluindo organizações do consumidor.

4.1.3.3 Responsabilidade civil e finanças

- O ASQCERT avalia periodicamente os riscos resultantes de suas atividades de certificação do qual são considerados de baixo risco, entretanto deve e mantém disponível saldo em conta bancária, como fundo de reserva de no mínimo R\$ 50.000,00 para garantir esta responsabilidade.
- O ASQCERT acompanha periodicamente os resultados do seu negócio e avalia seus recursos financeiros e suas fontes de renda para garantir que pressões comerciais, financeiras ou de outros tipos não comprometem sua imparcialidade.

4.1.4 Limitações de um organismo de certificação:

- Certificar outro organismo de certificação para seu sistema de gestão da qualidade.
- Oferecer ou prestar consultoria em sistema de gestão.
- A realização de auditorias internas pelo organismo de certificação e por qualquer parte da mesma entidade legal para seus clientes certificados.
- O organismo de certificação não pode terceirizar auditorias a uma organização de consultoria em sistema de gestão.
- As atividades do organismo de certificação não podem ser negociadas ou oferecidas ligadas com as atividades de uma organização que forneça consultoria de sistema de gestão.
- O organismo de certificação não pode afirmar ou inferir que a certificação seria mais simples, mais fácil, mais rápida ou menos dispendiosa se uma determinada organização que fornece consultoria fosse usada.
- De forma a assegurar que não haja conflito de interesses, o pessoal que forneceu consultoria em sistema de gestão, inclusive aqueles atuando em uma função gerencial, não pode ser usado pelo organismo de certificação para participar em auditorias ou outras atividades de certificação, se eles estiverem envolvidos em consultoria em sistema de gestão em relação ao cliente.

4.1.5 O organismo de certificação deve tomar ações para responder a quaisquer ameaças à sua imparcialidade, resultantes das ações de outras pessoas, organismos ou organizações.

4.1.6 Todo o pessoal do ASQCERT, interno ou externo, ou de comitês, que possa influenciar as atividades de certificação, deve agir de forma imparcial e não pode permitir que pressões comerciais, financeiras ou de outros tipos comprometam a imparcialidade. O FS002-03 Termo de Compromisso de Imparcialidade deve ser assinado por todos envolvidos no processo de Certificação e ou no Relatório de auditoria espaço definido para este registro – “Declaração de imparcialidade da equipe auditora”.

4.1.7 Conflito de Interesses

O conflito de interesse é uma das principais ameaças à imparcialidade. Os riscos a seguir estão incluídos na análise de conflitos de interesse:

- **Fonte de receita:**
 - risco relacionado aos pagamentos dos clientes. Este risco é significativo para os clientes que possuem vários contratos, podendo importar em valores elevados.
- **Auto-interesse:**
 - risco de uma pessoa ou organização agindo no seu próprio interesse, por exemplo interesse financeiro próprio ou outro benefício pessoal ou institucional.
- **Auto-avaliação:**
 - risco de uma pessoa ou organização rever o seu próprio trabalho, consultoria por exemplo.
- **Familiaridade:**
 - risco de uma pessoa ou organização ser muito familiar ou confiar em outra pessoa em vez de se basear nas evidências objetivas coletadas.
- **Intimidação:**
 - risco de uma pessoa ou organização ter a percepção de estar sendo coagido abertamente ou secretamente.
- **Advocacia:**
 - quando um organismo de certificação ou seu pessoal atua em apoio ou em oposição a uma determinada empresa que é ao mesmo tempo sua cliente.
- **Rivalidade:**
 - quando um organismo de certificação ou seu pessoal tem disputa prévia ou imagem negativa de um cliente ou pessoa contratada pelo cliente.

Em adição as ameaças provenientes do conflito de interesse, as seguintes atividades são consideradas como ameaças à imparcialidade e são analisadas regularmente pelo ASQCERT:

- Identificação, desenvolvimento e financiamento de atividades;
- Consultoria;
- Fornecimento de treinamento fechados;
- Marketing e promoção de vínculo com organizações de consultoria ou financiamento;
- Oferecimento ou pagamento de comissões ou outros incentivos para promoção ou novos negócios;
- Atividades realizadas por uma parte de uma organização maior, enquanto outra parte da mesma organização está envolvida em atividades como consultoria, financiamento, testes laboratoriais e calibração que podem fornecer serviços e desenvolvimento que afetam a imparcialidade;
- Uso de pessoal que anteriormente estivesse associado a atividades dos clientes agora sob avaliação do ASQCERT;
- Outras políticas da organização, tais como metas de desempenho que podem afetar a imparcialidade.

4.1.8 Cabe ao Departamento Administrativo e Técnico exigir de seu pessoal, interno e externo, que revele qualquer situação conhecida que possa oferecer um conflito de interesses a si próprio ou ao ASQCERT. Qualquer ocorrência deve ser registrada e tratada. O FS002-03 estabelece esse compromisso.

4.2 Mitigação das ameaças contra a imparcialidade

O ASQCERT estabeleceu medidas de mitigação contra ameaças à imparcialidade através da implementação de ações de proibição, restrições e divulgação. A avaliação, análise e diagnóstico permanentes são realizados com participação independente do Comitê de Imparcialidade.

Ao realizar a análise de ameaças à imparcialidade o ASQCERT:

- Avalia as fontes de renda e avalia se os fatores financeiros ou outros fatores comerciais podem afetar a imparcialidade;
- Identifica e documenta suas atividades atuais e propostas e realiza e documenta a análise dos riscos reais e potenciais à imparcialidade conforme Tabela 1- Identificação e controle dos riscos no processo de certificação e administrativo;

- Identifica e documenta todos os órgãos, organizações e afiliados relacionados e identifica os riscos reais ou potenciais à imparcialidade, incluindo potenciais conflitos decorrentes de tal relação;
- Divulga e documenta os tipos de atividades realizadas, bem como entidades relacionadas, organizações, afiliadas, pessoal, subcontratados e, em particular, atividades relacionadas ao desenvolvimento, financiamento, consulta e treinamento.

O ASQCERT quando aplicável, toma medidas de mitigação em sua relação com:

- Clientes, a fim de preservar a imparcialidade na avaliação de conformidade de terceiros
- Pessoal, subcontratados, a fim de assegurar que não estavam envolvidos em desenvolvimento, consultoria ou financiamento que pudessem afetar a imparcialidade;
- Políticas e práticas internas para assegurar que o marketing e a oferta de serviços, bem como a operação, sejam promovidos e executados de forma a não afetar a imparcialidade.

4.3 Comitê de Imparcialidade

O ASQCERT mantém um Comitê de Imparcialidade, com o objetivo de supervisionar os mecanismos com que asseguram e mantêm a imparcialidade, a confidencialidade e a ausência de conflitos de interesses às atividades por ele desenvolvidas.

O Comitê de Imparcialidade busca a participação, através dos seus membros, com interesse no processo de Certificação, e é composto por representantes dos seguintes seguimentos:

- Setor Produtivo – Industria / Construção Civil;
- Clientes
- Auditores/Consultores/Professores/Instituição de ensino;
- Diretor Presidente do ASQCERT.

A presidência do Comitê de Imparcialidade é exercida pelo presidente do ASQCERT.

4.3.1 Atribuições e responsabilidades

Do Comitê:

- Acompanha as políticas relativas à operação imparcial das atividades de Certificação do ASQCERT;
- Acompanha a Política da Qualidade do ASQCERT;
- Supervisionar a independência financeira do ASQCERT quando necessário;
- Aconselhar sobre questões que afetem a confiança na certificação, incluindo transparência e imagem pública;
- Tomar ações independentes como, por exemplo, informar autoridades, organismos de acreditação, partes interessadas, respeitando os requisitos de confidencialidade, quando a Direção do ASQCERT não respeitar as recomendações deste Comitê.

Do Presidente do Comitê de Imparcialidade

- Coordenar e dirigir os trabalhos do Comitê de Imparcialidade;
- Convocar o Comitê nos casos previstos neste documento, ou quando julgar necessário, de forma extraordinária; e
- Firmar as atas de reuniões, os pareceres e outros documentos que contenham ou expressem as decisões aprovadas pelo Comitê de Imparcialidade.

4.3.2 Operação do Comitê de Imparcialidade

O Comitê se reúne uma vez a cada dois anos em reuniões ordinárias, ou reuniões extraordinárias em qualquer época, quando solicitado pelo presidente ou por um dos membros do comitê. As reuniões podem ser presenciais ou remotas.

- Quando convocado pelo seu Presidente;
- Quando pelo menos um membro o decidir.

As reuniões do Comitê serão realizadas com a presença de, no mínimo, metade mais um dos Conselheiros, em primeira convocação, ou com no mínimo o Presidente do Comitê e um representante.

Os casos omissos serão analisados pelo Comitê e decididos pelo Presidente do Comitê.

4.4 Revisão e Eficácia das Medidas de Mitigação dos Riscos a Imparcialidade

Todos os dados e informações relevantes para a imparcialidade são analisados e revistos pelo menos uma vez por ano, em preparação e durante a Reunião do Comitê de Imparcialidade. Os dados e informações incluem a análise de conflito de interesses, as estratégias de mitigação e as ações tomadas, as não conformidades levantadas em relação à imparcialidade e as ações corretivas tomadas.

Mudanças significativas na estrutura organizacional, no estatuto ou governança são formalmente abordadas a fim de assegurar que as disposições em vigor sejam adequadas para salvaguardar a imparcialidade.

Com base nos dados e informações analisados, a eficácia do processo de salvaguarda da imparcialidade é avaliada pelo Comitê de Imparcialidade e pela Diretoria do ASQCERT.

Os registros do processo de revisão são mantidos, incluindo as decisões para melhorar a sua eficácia.

A análise de conflitos de interesse é um insumo para o Comitê de Imparcialidade.

O departamento técnico, deve realizar uma avaliação de risco a imparcialidade para cada processo de certificação e tomar as ações preventivas necessárias a fim de garantir o atendimento aos requisitos contratuais e legais, bem como, os riscos relacionados a conflitos de interesses provenientes do fornecimento de certificação, incluindo quaisquer conflitos resultantes de seus relacionamentos, de forma contínua.

A Avaliação de risco deve ser registrada na Tabela 1- Identificação e controle dos riscos no processo de certificação e administrativo;

.

4.5 Declaração de Imparcialidade do ASQCERT

Com objetivo de manter a integridade e o valor dos serviços do ASQCERT, a Direção se compromete com uma implementação das políticas determinada nos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade. A Direção coloca em ênfase na independência, imparcialidade, competência, confidencialidade e ética profissional.

Existe o comprometimento da Direção em:

- Salvar a ética profissional;
- Prover imparcialidade das operações através da implementação do Comitê de Imparcialidade para o ASQCERT composto de membros do ASQCERT e membros externos;
- Proteger a confidencialidade de todas as informações obtidas no curso de suas atividades;
- Salvar a Organização contra pressões financeiras que possam influenciar nas decisões;
- Assegurar através de procedimento e programas de treinamentos que todas as atividades de certificação são conduzidas por pessoal competente;
- Manter o esquema de certificação em conformidade com os requisitos;

Manter independência de todas as partes envolvidas no processo de certificação, assegurar a não discriminação e assumir total responsabilidade pelas decisões relacionadas a emissão, manutenção, extensão, suspensão e retirada de certificação.

Tabela 1- Identificação e controle dos riscos no processo de certificação e administrativo

Auditoria e Processo de Certificação						
Avaliação			Plano de Ação			
Processo/Atividades	Risco Inerente	Consequência	Ação a ser executada sobre risco e medidas de mitigação	Risco Residual	Ação sobre o Risco Residual	Responsável
Oferecer certificação competente, coerente e imparcial.	Não cumprir os objetivos da auditoria;	Refazer auditoria	Elaborar plano de auditoria e manter equipe auditora qualificada, revisar plano antes do início das auditorias	Baixo	Ao avaliar o relatório o responsável pela avaliação e decisão deve verificar a necessidade de revisão do processo.	Análise e decisão
	Amostragem usada no processo de auditoria inadequada	Avaliação inadequada dos processos auditados, falta de informações	O auditor antes do encerramento da auditoria deve avaliar os registros de auditoria afim de identificar necessidade de ajustes e obtenção de novas informações.	Baixo		Análise e decisão
	Falta de imparcialidade . <ul style="list-style-type: none"> • Interesses pessoais ou financeiros • Auto verificação ou autoconfiança • Familiaridade ou intimidade • Intimidação ou coação • Advocacia • Rivalidade 	Perda de credibilidade, suspensão cancelamento do OAC	Cumprimento do termo de compromisso com a imparcialidade. Evitar aproximação com consultorias. Fazer rodízio de auditores. Treinamento e desenvolvimento das pessoas Manter um comitê de imparcialidade.	Baixo	O gerente da qualidade deve acompanhar as atividades de auditorias dos diversos auditores bem como acompanhar o departamento comercial e demais departamentos em suas atividades avaliando riscos de imparcialidades e não cumprimento dos requisitos legais.	Gerente da Qualidade
	Não atendimento aos assuntos legais, regulatórios e de responsabilidade civil;					
	Interferências na organização do cliente e em seu ambiente operacional;	Não atender ao objetivo da auditoria. Insatisfação do cliente. Risco a imparcialidade.	Manter equipe de auditores treinado e conscientizado quanto as técnicas de auditoria.	Baixo		
	Não atendimento aos requisitos e percepção das partes interessadas;	Perda de confiabilidade nos processos de auditoria. Insatisfação do cliente				
	Não possuir recursos para atender as responsabilidades civil do OAC	Não cumprir com os compromissos estabelecidos	Manter depósito em conta o valor de 50.000,00 estabelecido			
	Afirmarções do cliente certificado que induzam ao erro;	Avaliação inadequada dos processos auditados. Informações inadequadas ao departamento comercial				
	Uso de marcas de forma inadequada.	Não cumprimento dos requisitos e acordos. Notificações	Manter equipe de auditores e pessoal administrativo treinado e conscientizado quanto ao uso das marcas, para orientação do cliente quando necessário.	Baixo		

Avaliação			Plano de Ação			
Processo/Atividades	Risco	Consequência	Ação a ser executada sobre risco e medidas de mitigação	Risco Residual	Ação sobre o Risco Residual	Responsável
Solicitação de Proposta	Trocas de informações OAC/Cliente incorretas	Erros de dimensionamento de auditorias. Falta de informações para o processo de certificação	Utilizar os formulários de registros: FS007-01 - Solicitação de proposta FS007-02 Processo de Certificação Registrar as comunicações com os clientes	Baixo	O gerente da qualidade deve acompanhar as atividades operacionais administrativas e de auditorias	Gerente da Qualidade
	Análise crítica da solicitação inadequada		Revisar processos antes de encaminhamento da auditoria	Baixo		
	Falta de identificação de áreas de preocupação e informações adicionais incompletas por parte dos auditores antes da auditoria	Elaboração de um plano de auditoria inadequado. Comprometimento dos resultados do processo de auditoria	Manter equipe de auditores treinado e conscientizado quanto as técnicas de auditoria.	Baixo	O gerente da qualidade deve acompanhar as atividades de auditorias	
	Desenvolvimento do programa de auditoria inadequado ao processo a ser auditado	Comprometimento dos resultados do processo de auditoria. Necessidade de nova auditoria				
	Proposta comercial fora dos padrões e requisitos	Insatisfação do cliente Necessidade de aditivo de contrato. Perda do cliente Processos NC	Propostas especiais devem ser revisadas pelo gerente da qualidade antes do envio ao cliente.	Baixo	O gerente da qualidade deve acompanhar as atividades comerciais.	
	Cálculos de HD e justificativas de reduções inadequadas ao processo					
	Falta de comprometimento do Cliente referente a acordos formais para certificação	Prejuízos a imagem do OAC e CGCRE	Manter o cliente conscientizado com informações atualizadas e acompanhar as ações do cliente referente a cumprimento dos acordos firmado.	Baixo	O gerente da qualidade deve acompanhar as atividades dos clientes.	

Avaliação			Plano de Ação			
Processo/Atividades	Risco	Consequência	Ação a ser executada sobre risco e medidas de mitigação	Risco Residual	Ação sobre o Risco Residual	Responsável
Planejamento da certificação inicial	Seleção de equipe de auditoria – F1 e F2 sem atender aos requisitos do sistema de gestão e demais requisitos.	Comprometimento dos resultados do processo de auditoria. Necessidade de nova auditoria	Revisar processos antes de encaminhamento da auditoria	Baixo	O gerente da qualidade deve acompanhar as atividades operacionais administrativas e de auditorias	Gerente da Qualidade
	Planejamento inadequado da auditoria F1 e F2					
	Auditoria inicial fase 1 não concluída antes do início da auditoria da fase 2	Comprometimento do plano de auditoria.	Manter equipe de auditores treinado e conscientizado quanto as técnicas de auditoria.	Baixo		
	Realização de auditoria da fase 2 com carga de HD inadequado.	Comprometimento dos resultados do processo de auditoria. Necessidade de nova auditoria	Revisar processos antes de encaminhamento da auditoria	Baixo		
	Registros de auditoria incompletos e fora de padrão.	Comprometimento dos resultados do processo de auditoria. Necessidade obtenção de informações junto ao cliente. Insatisfação do cliente	Manter equipe de auditores treinado e conscientizado quanto as técnicas de auditoria.	Baixo		
	Falta de cumprimento de requisitos para realização de auditoria – reunião de abertura e encerramento, assinaturas.	Comprometimento dos resultados do processo de auditoria.				
	Falta de cumprimento de plano de auditoria	Comprometimento dos resultados do processo de auditoria. Necessidade de ajuste				
	Auditoria remotas ineficiente e com carga de HD inferior ao planejado	Comprometimento dos resultados do processo de auditoria. Necessidade obtenção de informações junto ao cliente. Insatisfação do cliente	Revisar processos antes de encaminhamento da auditoria Acompanhamento das auditorias	Baixo		
	Auditorias remotas sem requisitos de infraestrutura de TI					

Avaliação			Plano de Ação			
Processo/Atividades	Risco	Consequência	Ação a ser executada sobre risco e medidas de mitigação	Risco Residual	Ação sobre o Risco Residual	Responsável
Conduzindo auditorias	Abertura e fechamento de reuniões de auditoria não realizadas;	Comprometimento dos resultados do processo de auditoria. Falta de informações ao cliente. Insatisfação do cliente	Manter equipe de auditores treinado e conscientizado quanto as técnicas de auditoria.	Baixo	O gerente da qualidade deve acompanhar as atividades operacionais administrativas e de auditorias	Gerente da Qualidade
	A execução da auditoria realizada sem atender ao plano					
	Técnicas de coleta de evidências de auditoria ineficaz	Comprometimento dos resultados do processo de auditoria. Necessidade de ajuste				
	Membros da equipe de auditoria tomando notas inadequadas de evidências de auditoria;					
	Técnicas de amostragem utilizadas de forma ineficaz;					
	Membros da equipe de auditoria chegam a conclusões inconsistentes com a evidência de auditoria.					
O conteúdo do relatório de auditoria não cumpre com os requisitos da ISO/IEC 17021-1						

Avaliação			Plano de Ação			
Processo/Atividades	Risco	Consequência	Ação a ser executada sobre risco e medidas de mitigação	Risco Residual	Ação sobre o Risco Residual	Responsável
Decisão de certificação	Concessão de certificação inicial e emissão de documentos de certificação realizada de forma inadequada	Avaliação inadequada dos processos de auditoria Não atender ao objetivo do processo de certificação Fornecimento de certificado de forma inadequada Perda da imagem do OAC Prejuízos ao OAC.	Garantir que os registros de auditorias sejam adequados o suficiente para a decisão de certificação, não emitir certificado faltando documentos e registros necessário para atender aos requisitos do SG	Baixo	O gerente da qualidade deve acompanhar as atividades operacionais administrativas e de auditorias	Gerente da Qualidade
	Não constatar se o tempo de auditoria estava correto;					
	Não confirmar se os membros da equipe de auditoria receberam atribuições de tarefas de auditoria apropriada à sua competência;					
	Não confirmar se o relatório de auditoria cumpre os requisitos da ISO/IEC 17021-01					
	Não confirmar se a recomendação está consistente com as evidências da auditoria;					
	evidência documental está disponível para o revisor técnico.					
	Decisão de certificação realizada por pessoa não autorizada ou não adequada a função.					

Avaliação			Plano de Ação			
Processo/Atividades	Risco	Consequência	Ação a ser executada sobre risco e medidas de mitigação	Risco Residual	Ação sobre o Risco Residual	Responsável
Pessoal do ASQCERT	Erros na contratação	Processos comprometidos , reclamações, penalidades	Manter equipe de pessoal treinado e conscientizado quanto aos procedimentos de RH.	Baixo	O gerente da qualidade deve acompanhar as atividades operacionais administrativas e de auditorias	Gerente da Qualidade
	Não atendimento aos requisitos profissionais			Baixo		Gerente da Qualidade
	Falta de treinamentos			Baixo		Gerente da Qualidade
	Falta de avaliação periódica			Baixo		Gerente da Qualidade
	Falta de documentos exigidos			Baixo		Gerente da Qualidade
Relacionamento com empresas de consultoria	Imparcialidade e facilidades	Avaliação inadequada dos processos de auditoria Não atender ao objetivo do processo de certificação Fornecimento de certificado de forma inadequada Perda da imagem do OAC Prejuízos ao OAC.	Manter equipe de pessoal treinado e conscientizado quanto aos processos de certificação A fim de preservar sua independência, o ASQCERT não fornece qualquer pagamento ou comissão para consultorias ou organizações como uma retribuição por indicação de clientes nem a realização de quaisquer promoções amarradas com essas organizações. O ASQCERT não tem relação direta com empresas de consultoria. A interface de mercado com consultores é realizada por gerentes que não têm atividades relacionadas a decisões técnicas.	Baixo		Gerente da Qualidade
Atividades que envolvem consultoria	Imparcialidade	Fornecimento de certificado de forma inadequada Perda da imagem do OAC	O ASQCERT não realiza atividades de consultoria. O pessoal envolvido nas avaliações é consciente das Políticas de Conflito de Interesse do ASQCERT. Eles assinam um Código de Conduta Ética e um Termo de Compromisso afirmando que eles revelarão qualquer situação potencial de conflito de interesse tão logo eles sejam preliminarmente designados para compor o grupo para realizar uma atividade.	Baixo		Gerente da Qualidade
Atividades de treinamento para clientes	Imparcialidade	Resultado parcial	Treinamentos fornecido pelo ASQCERT não inclui conteúdo específico de projeto ou empresa. O treinamento é fornecido com conteúdo fixo e nenhum conteúdo especificamente formatado de treinamento é preparado sob solicitação. Para garantir que não haja conflito entre o negócio certificação e o negócio treinamento o instrutor que ministrar qualquer treinamento realizado não pode ser utilizado como auditor na mesma empresa por um prazo de no mínimo 2 anos após a realização do referido treinamento.	Baixo		Gerente da Qualidade
Atividades de marketing em clientes e potenciais	Imparcialidade	Resultado parcial	Atividades de Marketing são realizadas pelos colaboradores do departamento comercial que não têm interface com o processo de certificação, além da emissão de propostas. Todas as decisões relacionadas a cada avaliação são tomadas pela	Baixo		Gerente da Qualidade

clientes incluindo requisitos internos para metas de vendas			área técnica que têm processo de decisão independente. Não existe nenhum envolvimento direto entre as atividades de marketing e as decisões técnicas.			
Ter vários contratos com o mesmo cliente ou ligados a uma única empresa de Consultoria	Imparcialidade e facilidades	Resultado parcial	No caso de um cliente ter contratos que representam mais de 10% da receita anual do ASQCERT, uma análise de risco adicional em relação à imparcialidade será realizada e documentada. Cada atividade de avaliação realizada é analisada com relação ao conflito de interesse e este item é verificado. Além disso, nenhuma pessoa tem o controle da decisão final de qualquer avaliação. O processo de decisão envolve a recomendação do líder da equipe que está realizando a avaliação, uma avaliação independente por uma pessoa diferente e, em seguida, a decisão por outra função designada. Se qualquer pessoa, incluindo gestão, quiser facilitar as avaliações para um cliente com vários contratos, o número de pessoas envolvidas na decisão e processo de aprovação impediria que qualquer pressão levasse a um resultado parcial	Baixo	Gerente da Qualidade	
Relacionamento e comunicação com INMETRO	Não atendimento a solicitações	Processos comprometidos , reclamações, penalidades	Respostas em 2 dias	Baixo	Gerente da Qualidade	
	Atrasos em pagamento de acreditação, entregas de documentos, atendimento a requisitos.		Planejamento bancário	Baixo	Gerente da Qualidade	
	Dificuldade na comunicação	Atraso nos processos, erros. Reclamações de clientes	Buscar canais responsáveis quando não atendido, ou ouvidoria	Baixo	Gerente da Qualidade	
Comunicação com o cliente	Não atendimento aos requisitos por parte do cliente	Erros nos processos, necessidade de aditivos e novas auditorias, suspensão, cancelamentos.	Manter contato e comunicação periódica com cliente.	Baixo	O gerente da qualidade deve acompanhar as atividades operacionais administrativas e de auditorias	Gerente da Qualidade
	Não atendimento aos requisitos por parte do ASQCERT	Reclamações atraso nas auditorias, penalidades	Automatizar processos de atendimento, treinar pessoal, avaliar processo atual.	Baixo		Gerente da Qualidade
	Atraso nos pagamentos pelo cliente	Perdas, suspensão, cancelamentos	Possuir canal de cobrança eficiente com relatórios mensais a direção.	Baixo		Gerente da Qualidade
	Cobrança do cliente inadequada	Reclamações	Automatizar processos de atendimento, treinar	Baixo		Gerente da

			peçoal, avaliar processo atual.		Qualidade
Comissão de imparcialidade	Falta de reuniões anuais	Não conformidades no SG	Planejar e realizar auditorias e tomar as ações corretivas	Baixo	Gerente da Qualidade
	Não atendimento as ações planejadas	Reclamações	Planejar e realizar ações e tomar as ações corretivas	Baixo	Gerente da Qualidade

5. Quadro de Revisões

QUADRO DE REVISÕES			
Rev	Descrição	Data	Responsável
01	Revisão geral, com introdução do Comitê de Imparcialidade 4.3.3	30/04/17	Marcos Cadorin
02	Inclusão do item 4.1	13/06/17	Marcos Cadorin
03	Revisão geral e inclusão tabela 01, exclusão FS002-01	26/07/17	Marcos Cadorin
04	Exclusão FS002-02 e FS002-05	11/06/18	Marcos Cadorin
05	Atualização , exclusão FS002-04	05/12/20	Marcos Cadorin
06	Troca de código de PS002 para ASQ13	17/05/21	Marcos Cadorin
07	Revisão tabela 1 inclusão risco residual	02/07/21	Marcos Cadorin
08	Atualização	31/08/22	Marcos Cadorin
09	Atualização	25/08/23	Marcos Cadorin