1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece as atividades desenvolvidas pelo TÜV NORD Brasil para avaliar todos os riscos associados na atividade de Certificação, a qualquer conflito de interesse, garantir a imparcialidade nas suas operações e assegurar a objetividade dessas atividades.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Não aplicável.

3. DEFINIÇÕES

3.1 CDAC: Conselho Diretor para Assuntos de Certificação

4. RESPONSABILIDADES

4.1 CDAC: responsável por garantir a imparcialidade e o equilíbrio de interesses nos processos de certificação.

4.2 Presidente do CDAC: responsável por coordenar e dirigir os trabalhos do CDAC, convocar o CDAC nos casos previstos neste documento, ou quando julgar necessário, de forma extraordinária e assinar as atas de reuniões, os pareceres e outros documentos que contenham ou expressem as decisões aprovadas pelo CDAC.

4.3 A Qualidade é responsável em designar os representantes do CDAC, de forma a atender os requisitos de imparcialidade nos diversos setores da sociedade.

5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

5.1 Consulta às partes interessadas

A Direção do TÜV NORD Brasil determinou como forma de atendimento ao requisito 5.2 da Norma NBR ISO/IEC 17021-1:2016 -

1. OBJECTIVE

This procedure establishes the activities developed by TÜV NORD Brasil to assess all risks associated with the certification activity, any conflicts of interest, ensure impartiality in its operations and ensure the objectivity of these activities.

2. REFERENCE DOCUMENTS

- Not applicable.

3. DEFINITIONS

3.1 CDAC: Board for Certification Directives

4. RESPONSIBILITIES

4.1 CDAC: responsible for ensuring the impartiality and the balance of interests in the certification processes.

4.2 President of CDAC: responsible to coordinate and direct the work of the CDAC, convene the CDAC in the cases referred in this document, or when deemed necessary, in an extraordinary convocation and to sign the minutes of meetings, reports and other documents containing or expressing the decisions adopted by the CDAC.

4.3 Quality is responsible for appointing CDAC representatives to meet impartiality requirements in various sectors of society.

5. DESCRIPTION OF ACTIVITIES

5.1 Consultation with stakeholders

The Board of TÜV NORD Brasil has determined as a method of compliance with requirement 5.2 of the Standard NBR ISO/IEC 17021-1:2016 - Management of impartiality;

Gestão da imparcialidade; que o CDAC seja mantido como forma de consulta às partes interessadas. Este Comitê deverá analisar este procedimento para verificação de todas as ameaças à imparcialidade identificadas e se ainda existem riscos residuais.

5.2 Formação/Nomeação

Todos os membros do CDAC são externos ao TÜV NORD Brasil e não são pagos para participar do Comitê ou respectivas reuniões.

A fim de poder manter imparcialidade e equilíbrio de interesses, pessoas com experiência profissional relevante que, portanto, representam o conhecimento e as visões de diferentes grupos podem ser representadas no Comitê:

- Setor Produtivo;
- Setor Consumidor;
- Órgãos Governamentais;
- Instituições de ensino;
- Laboratórios;
- Especialistas em avaliação de conformidade
- Associações e ONGs

No mínimo 1 membro deve ter conhecimento prévio e experiência no Setor de Saúde.

No mínimo 1 membro deve ter conhecimento prévio e experiência no Setor Aeroespacial.

O número mínimo de membros externos do CDAC é 5, cobrindo pelo menos 3 dos setores acima.

Todos os membros devem ter senioridade profissional, evidenciada por no mínimo 5 anos de experiência no setor específico.

Os convites são enviados por escrito, pela Qualidade do TÜV NORD Brasil para as pessoas identificadas, que podem ser representantes adequados de um determinado setor.

the CDAC is maintained as a form of stakeholder consultation. This Committee shall examine this procedure to check all identified threats to impartiality and if there are still residual risks.

5.2 Composition/Appointment

All members of CDAC are external of TÜV NORD Brasil and are not paid to participate in the Committee or its meetings.

In order to maintain impartiality and balance of interests, persons with relevant professional experience, who thus represent the knowledge and view of different groups, are represented in the Committee, among the following:

- Productive Sector;
- Consumer Sector;
- Government Agencies;
- Education Institutions;
- Laboratories;
- Specialists in conformity assessment
- Associations and NGOs

At least 1 member should have previous knowledge and experience in Health Sector.

At least 1 member should have previous knowledge and experience in Aerospace Sector.

The minimum number of external members of CDAC is 5, covering at least 3 of the above sectors.

All members should have professional seniority, evidenced by at least 5 years of experience in the specific sector.

Invitations are sent in written, by the Quality of TÜV NORD Brasil to identified persons, who could be suitable representatives of a given sector.

No caso de um convite ser aceito, a pessoa é formalmente nomeada como membro do CDAC com um mandato de 2 (dois) anos.

In case an invitation is accepted, the person is formally appointed as member of CDAC with a mandate of 2 (two) years.

O presidente do CDAC e seu vice-presidente são os membros que são eleitos dentre seus colegas, com um mandato de 2 (dois) anos.

The president of the CDAC and his deputy are the members who are elected among his/her peer members, with a term of 2 (two) years.

No caso das vagas de presidente ou preposto ficarem vagas, sua eleição deve ser incluída no primeiro item na agenda da próxima reunião do CDAC.

In case either the president or deputy position become vacant, his/her election shall be included as the first item in the agenda of the next CDAC meeting.

O Diretor Executivo do TÜV NORD Brasil (ou um representante designado) e a Qualidade do TÜV NORD Brasil participam das Reuniões do CDAC apenas para consulta/esclarecimento, mas não participam nas decisões. Eles não têm poder de voto.

The Managing Director of TÜV NORD Brasil (or an appointed representative) and the Quality of TÜV NORD Brasil participate in the CDAC Meetings for consultation/clarification only, but do not participate in decisions. They have no vote power.

Registros de convites, nomeações e currículos (ou breve descrição da experiência profissional) dos membros devem ser mantidos.

Records of invitations, appointments and CVs (or summary of professional experience) of members shall be kept.

5.3 Papéis e Funções

5.3 Roles and Responsibilities

O CDAC atua como um Comitê de Imparcialidade do TÜV NORD Brasil, tendo as seguintes funções:

The CDAC act as an Impartiality Committee of TÜV NORD Brasil, and has the following functions:

- Revisar e aprovar o sistema TÜV NORD Brasil para salvaguardar a imparcialidade assim como a analisar os possíveis conflitos de interesse e as medidas de mitigação estabelecidas;

- Review and approve TÜV NORD Brasil system to safeguard impartiality as well as analyze the possible conflicts of interest and the mitigation measures established.

- Avaliar a implementação eficaz do sistema para salvaguardar a imparcialidade (os riscos relacionados a conflito de interesse, procedimentos e ações e estratégias de mitigação);

- Evaluate the effective implementation of the system to safeguard the impartiality (risks related to conflict of interest, procedures and actions and mitigation strategies);

- Analisar criticamente as políticas relativas à operação imparcial das atividades do TÜV NORD Brasil;

- Critically analyze the policies related to the impartial operation of TÜV NORD Brasil activities;

- Supervisionar a implementação da Política

- Oversee the implementation of the Policy of

do TÜV NORD Brasil;

- Supervisionar a independência financeira do TÜV NORD Brasil;

- Aconselhar sobre questões que afetem a confiança nos serviços do TÜV NORD Brasil, 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 TÜV NORD Brasil não respeitar as recomendações deste Comitê;

- Contrapor-se a qualquer tendência das partes interessadas do TÜV NORD Brasil, a permitir que considerações comerciais ou de outro tipo impeçam a objetiva prestação dos serviços/atividades de certificação.

Sob solicitação do CDAC, convém que o TÜV NORD Brasil forneça ao CDAC toda informação necessária e acesso aos arquivos, incluindo as razões para todas as decisões e ações mais significativas.

Caso sejam identificados ainda riscos residuais, após a realização da Reunião de CDAC, o registro será na Ata de Análise Crítica da Direção e será discutido na próxima reunião do Comitê.

5.4 Operação do CDAC

A Qualidade desempenha a função de Secretaria do CDAC.

Como requerido por sua própria operação, o CDAC deve ter acesso completo a todos os registros e arquivos necessários do TÜV NORD Brasil.

5.4.1 Reuniões Ordinárias

As reuniões ordinárias têm sua frequência mínima de uma reunião a cada 2 (dois) anos.

TÜV NORD Brasil;

- Oversee the financial independence of TÜV NORD Brasil;

- Advise on matters affecting confidence in TÜV NORD Brasil services, including transparency and public image;

- Take independent actions, such as informing authorities, accreditation bodies, stakeholders, with due regards for confidentiality, when the Board of TÜV NORD Brasil does not respect the recommendations of this Committee;

- Oppose any tendency of TÜV NORD Brasil stakeholders, to allow commercial or other considerations to impede the objective provision of certification services/activities.

Under the CDAC request, TÜV NORD Brasil should give to CDAC all necessary information and access to files, including the reasons for all significant decisions and actions.

If there are still residual risks identified, after the completion of CDAC Meeting, the record will be in the Minutes of the Management Review and will be discussed at the next meeting of the Committee.

5.4 Operation of CDAC

The Quality performs the role of Secretariat of the CDAC.

As required to its proper operation, the CDAC shall have full access to all necessary TÜV NORD Brasil files and records.

5.4.1 Regular Meetings

The regular meetings have a minimum frequency of one meeting every 2 (two) years.

5.4.2 Reuniões Extraordinárias

O CDAC reúne-se extraordinariamente, em qualquer época, nas seguintes hipóteses:

- Quando convocado pelo Diretor Executivo do TÜV NORD Brasil;
- Quando convocado pela Qualidade do TÜV NORD Brasil;
- Quando pelo menos 1/3 de seus membros o decidirem; e/ou
- Quando houver situações / manifestações / reclamações que vão além das tratativas internas.

5.4.3 Quorum nas Reuniões e Decisões

As reuniões do CDAC serão realizadas com a presença de, no mínimo, 3 membros.

As decisões do CDAC serão tomadas com a aprovação da maioria dos presentes. Em caso de empate na votação, o voto do presidente prevalecerá como a decisão final.

Um registro completo dos procedimentos será mantido em cada reunião.

5.5 Análise de Conflitos de Interesse

A qualquer momento, os auditores e qualquer colaborador do TÜV NORD Brasil devem sinalizar um possível conflito de interesse para realização de suas atividades.

Anualmente, os auditores registram na Planilha de Conflitos de Interesse, as empresas que eles possuem algum relacionamento que possa causar alguma situação que caracterize um conflito de interesse. Essas empresas são registradas na Ficha de Qualificação do auditor, no sistema SPMS-Qualificação, na seção Parcialidade Clientes x Auditor. Após este registro, o sistema SPMS gera o Relatório Conflito de Interesse/Imparcialidade. Este processo bloqueia automaticamente o agendamento do auditor nas empresas relacionadas no Relatório Conflito de Interesse/ Imparcialidade.

5.4.2 Extraordinary Meetings

The CDAC meets extraordinarily, at any time, on the following situations:

- When convened by the Managing Director of TÜV NORD Brasil;
- When convened by the Quality of TÜV NORD Brasil;
- When convene by at least one third of its members; and/or
- When there are situations / manifestations / complaints that go beyond internal dealings.

5.4.3 Quorum in Meetings and Decisions

The CDAC meetings will be held with the presence of at least 3 members.

The decisions of the CDAC will be taken with approval of majority of those present. In case of a draw in the voting, the vote of the president will prevail as the final decision.

A complete record of the procedures will be maintained in each meeting.

5.5 Conflict of Interest Analysis

At any time, the auditors and any employee of TÜV NORD Brasil must indicate a possible conflict of interest in order to carry out their activities.

Every year, auditors record in the Conflict of Interest Spreadsheet the companies they have any relationship with that could create a situation that characterizes a conflict of interest. These companies are entered in the auditor's Qualification Form in the SPMS-Qualification system, under the Clients vs. Auditor Impartiality section. After this entry, the SPMS system generates the Conflict of Interest/Impartiality Report. This process automatically blocks the auditor from being scheduled with the companies listed in the Conflict of Interest/Impartiality Report.

No anexo 1 deste procedimento são relatadas as atividades consideradas ameaças à imparcialidade e as medidas de mitigação definidas pelo TÜV NORD Brasil.

O Diretor Executivo e a Qualidade são responsáveis por preparar a análise de conflitos de interesse a ser submetida ao Comitê de Imparcialidade para revisão e recomendações.

Na sequência da revisão pelo Comitê de Imparcialidade, a análise de conflito de interesse será considerada na reunião de análise crítica pela Direção para revisão final, aprovação e definição das ações necessárias baseadas nas recomendações do Comitê.

5.5.1 Descrição do Processo

Quando preparar a Análise de Conflito de Interesse os seguintes riscos devem ser incluídos:

- **Fonte da receita:** risco relacionado ao pagamento de clientes. Este risco é significativo para clientes que têm vários contratos com o TÜV NORD Brasil.
- **Auto-interesse:** risco de uma pessoa ou uma organização atuar por interesse próprio, por exemplo auto-interesse financeiro.
- **Auto-avaliação:** risco de uma pessoa ou organização de avaliar o seu próprio trabalho.
- **Familiaridade:** risco de uma pessoa, um profissional, uma organização ser muito familiar ou possuir grau de parentesco/amizade e assim não identificar/constatar evidencias de conformidade.
- **Intimidação:** risco de uma pessoa ou uma organização ter uma percepção de que está sendo forçado aberta ou secretamente.

As seguintes atividades são consideradas como ameaças à imparcialidade e são analisadas:

In annex 1 of this procedure are recorded the activities considered threats to impartiality and the mitigation measures defined by TÜV NORD Brasil.

The Managing Director and the Quality are responsible for preparing the conflict of interest analysis to be submitted to the Impartiality Committee for review and recommendations.

Following the review by the Impartiality Committee, the conflict of interest analysis will be considered in the management review meeting for final revision, approval and definition of required actions based on the recommendations of the Committee.

5.5.1 Process description

When preparing the Conflict of Interest Analysis the following risks are included:

- **Source of revenue:** risk related to payments from clients. This risk is significant for clients that have several contracts with TÜV NORD Brasil.
- **Self-interest:** risk of a person or an organization acting in its own interest, for example financial self-interest.
- **Self-review:** risk of a person or an organization reviewing its own work.
- **Familiarity:** risk of a person or an organization being too familiar or trusting of another person instead of seeking evidences.
- **Intimidation:** risk of a person or an organization having a perception of being coerced openly or secretly.

The following activities are considered as threats to impartiality and are analyzed:

- Identification, development and financing of activities;
- Consultancy;

- Identificação, desenvolvimento e financiamento de atividades;
- Consultoria;
- Fornecimento de treinamento;
- Promoção de marketing e ligação com organizações de consultoria ou financiamento;
- Oferta ou pagamento de comissões ou outros incentivos para promoção ou novos negócios;
- Atividades realizadas por parte de uma grande organização enquanto outra parte da mesma organização está envolvida em atividades como consultoria, financiamento, testes de laboratório e calibração que podem fornecer serviços e desenvolvimento que podem afetar a imparcialidade;
- Uso de pessoal que estavam previamente associados com atividades de clientes agora sob avaliação do TÜV NORD Brasil ;
- Outras políticas da organização tais como metas de desempenho que podem afetar a imparcialidade.

Além disso, ao realizar a análise de conflito de interesse, o Diretor Executivo e a Qualidade devem:

- Avaliar as fontes de renda e verificar se fatores financeiros ou outros fatores comerciais podem afetar a imparcialidade;
- Identificar e documentar suas atividades atuais e propostas e realizar e documentar a análise dos riscos atuais e potencias à imparcialidade;
- Identificar e documentar todas as unidades de negócio do TÜV NORD Brasil e organismos associados e identificar os riscos atuais, potenciais e residuais à imparcialidade, incluindo potenciais conflitos decorrentes de tais relações;
- Divulgar e documentar os tipos de atividades realizadas tais como por unidades de negócio do TÜV NORD Brasil e seus organismos associados, pessoal e subcontratados.

- Providing of training;
- Marketing and tie-up promotion with consultancy or financing organizations;

- Offer or payment of commissions or other inducements for promotion or new business;

- Activities performed by a part of a larger organization whereas another part of the same organization is involved in activities such as consultancy, financing, laboratory testing and calibration which may provide services and development that affect impartiality;

- Use of personnel who were previously associated with activities of the clients now under TÜV NORD Brasil evaluation;
- Other organization policies such as performance targets that could affect impartiality.

In addition, while carrying out the conflict of interest analysis, The Managing Director and the Quality shall:

- Evaluate sources of income and assess whether financial or other commercial factors could affect impartiality;
- Identify and document its actual and proposed activities and carry out and document analysis of actual and potential risks to impartiality;
- Identify and document all business units of TÜV NORD Brasil and related bodies and identify actual, potential or residual risks to impartiality, including potential conflicts arising from any such relationship;

- Disclose and document the types of activities carried out as by TÜV NORD Brasil business units and its related bodies, personnel and subcontractors.

5.5.2 Mitigação das ameaças contra a imparcialidade

O TÜV NORD Brasil estabeleceu mitigação contra ameaças à imparcialidade através da implementação de ações de proibição, restrições e divulgações. Avaliação, análise e diagnóstico permanentes são realizados pela Qualidade.

O TÜV NORD Brasil toma ações de mitigação em sua relação com:

- Clientes, a fim de preservar a imparcialidade nas suas avaliações de conformidade de terceira parte;
- Organizações matriz, afiliadas, pessoal, subcontratados, a fim de assegurar que eles não estavam envolvidos em desenvolvimento, consultoria ou financiamento que podem afetar a imparcialidade;
- Políticas e práticas internas a fim de assegurar que o marketing e a oferta de serviços, bem como a operação, são promovidos e realizados de tal forma a não afetar a imparcialidade.

A tabela do **Anexo 1** consolida os processos realizados pela Análise de Conflito de Interesse, indicando a relação entre riscos, ameaças, atividades e medidas de mitigação.

5.6 Revisão da Eficácia

Todos os dados e informações relevantes à imparcialidade são analisados e revisados pelo menos uma vez por ano na reunião de análise crítica pela Direção.

Os dados e informações incluem a análise de conflito de interesse, as recomendações do Comitê de Imparcialidade, as estratégias de mitigação e medidas tomadas, qualquer não conformidade levantada com relação à imparcialidade e respectivas ações corretivas implantadas.

Mudanças significativas na estrutura organizacional, estatuto jurídico ou fusão e

5.5.2 Mitigation of threats against impartiality

TÜV NORD Brasil established mitigation against threats to impartiality by implementing actions of prohibition, restrictions and disclosures. Permanent evaluation, analysis and diagnosis are performed by the Quality.

TÜV NORD Brasil takes mitigation actions in its relation with:

- Clients, in order to preserve impartiality in its third party conformity assessment;
- Parent organizations, affiliates, personnel, subcontractors, in order to ensure that they were not involved in development, consultancy or financing that could affect impartiality;
- Internal policies and practices in order to ensure that marketing and offering of services, as well as operation, are promoted and performed in a manner that does not affect impartiality.

The table in the **Annex 1** consolidates the process to carry out the Conflict of Interest Analysis, indicating the relation between risks, threats, activities and mitigation measures.

5.6 Review of Effectiveness

All data and information relevant to impartiality are analyzed and reviewed at least once a year in the management review meeting.

The data and information includes the conflict of interest analysis, the recommendations of the Impartiality Committee, the mitigation strategies and actions undertaken, any non-conformities raised with regard to impartiality and the respective corrective actions implemented.

Significant changes in organizational structure, legal status or merging and acquisitions are

aquisições são formalmente encaminhadas em uma revisão adicional da Análise de Conflito de Interesse a fim de assegurar que as disposições em vigor são adequadas para salvaguardar a imparcialidade.

formally addressed in an additional revision of the Conflict of Interest Analysis in order to ensure that the provisions in place are adequate to safeguard impartiality.

Com base nos dados e informações analisadas, a eficácia do processo de salvaguardar a imparcialidade é avaliada pelo Diretor Executivo do TÜV NORD Brasil.

Based on the data and information analyzed, the effectiveness of the process to safeguard impartiality is evaluated by TÜV NORD Brasil Managing Director.

Registros do processo de revisão da gestão são mantidos, incluindo as decisões para melhorar a sua eficácia.

Records of the management review process are retained, including the decisions to improve its effectiveness.

6. REGISTROS / RECORDS

Identificação / Identification		Local de Armazenamento / Storage Location	Recuperação / Recovery	Retenção / Retention
Nº Form	Descrição / Description			
N/A	Convites, nomeações e currículos (ou breve descrição da experiência profissional) dos membros do Comitê de Imparcialidade / Invitations, appointments and CVs (or brief summary of professional experience) of members of Impartiality Committee	Servidor Qualidade	Ordem Cronológica	10 anos
F02-10	Planilha de Conflito de Interesse	Servidor Auditores	Ordem Cronológica	10 anos
F02-09	Ata do CDAC	Servidor Qualidade	Ordem Cronológica	10 anos
F02-08	Ata da Reunião de Análise Crítica pela Direção	Servidor Qualidade	Ordem Cronológica	10 anos
Nota: Para maiores detalhes como proteção e descarte de registros, verificar procedimento P02-01.				

7. HISTÓRICO DE REVISÕES / REVISION HISTORY

Rev.	Data / Date	Descrição / Description
00	*08/2022*	*Emissão inicial. / Initial issue.*
01	*02/2024*	*Revisão do item 5.4.2 e Anexo I. / Revision of item 5.4.2 and Annex I.*
		Revisão dos itens 4. 3 5.
02	*08/2025*	*Revision of items 4. e 5.*
03	*06/026*	*Alteração do item 5.5 e Anexo I (tabela 4 e 5). Revisões destacadas em cinza.*

Anexo 1 – Análise de Conflito de Interesse

#	**ATIVIDADES CONSIDERADAS AMEAÇAS À IMPARCIALIDADE com a indicação das *Classes Relacionadas de Riscos:*** *- Interesse próprio - Auto avaliação - Fonte de Receita - Familiaridade - Intimidação*	**MEDIDAS DE MITIGAÇÃO DEFINIDAS* (Salvaguarda de Imparcialidade em vigor, por exemplo, PROIBIÇÕES, RESTRIÇÕES, DIVULGAÇÕES)** * **MEDIDAS** documentadas **aqui** são parte do SGQ do TÜV NORD Brasil e, portanto **vinculantes.**
1	Participação direta do TÜV NORD Brasil (incluindo todas as suas unidades de negócios) na identificação, desenvolvimento e financiamento de atividades de projeto. (*Interesse próprio, auto avaliação*)	O TÜV NORD Brasil e suas unidades de negócios não participam na identificação, desenvolvimento ou financiamento de projetos ou atividades. São divisões administrativas, ou seja, centros de custo, mas não são entidades jurídicas diferentes/separadas.
		O pessoal envolvido nas avaliações é plenamente consciente das Políticas de Conflito de Interesse do TÜV NORD Brasil. Eles assinam um Código de Conduta Ética e um Termo de Compromisso afirmando que eles revelarão qualquer situação potencial de conflito de interesse (CdI) tão logo eles sejam preliminarmente designados para compor o grupo para realizar uma atividade. Se após essa revelação e respectiva análise uma situação de CdI for confirmada, os mesmos não serão designados a participar dessa avaliação específica. Para o processo de transferências, fica proibida a realização de verificação de documentação por auditor que realizou auditoria no Organismo anterior. As medidas de mitigação são constantemente garantidas pela sistemática definida, sem deixar riscos residuais.

2	Atividades que envolvem consultoria, testes de laboratório ou calibração realizados diretamente pelo TÜV NORD Brasil incluindo todas as unidades de negócios *(Auto avaliação, interesse próprio)*	O TÜV NORD Brasil (incluindo todas as unidades de negócio) não realiza atividades de consultoria, testes de laboratório ou calibração. O pessoal envolvido nas avaliações é plenamente consciente das Políticas de Conflito de Interesse do TÜV NORD Brasil. Eles assinam um Código de Conduta Ética e um Termo de Compromisso afirmando que eles revelarão qualquer situação potencial de conflito de interesse (CdI) tão logo eles sejam preliminarmente designados para compor o grupo para realizar uma atividade. Se após essa revelação uma situação de CdI for confirmada, os mesmos não serão designados a participar dessa avaliação específica. 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/comitê diferente e, em seguida, a decisão por outra função designada. Se a pessoa está envolvida na obtenção de benefícios, facilitando a sua avaliação, há o controle de que no final essa ação não resultará em uma implementação real de decisão bem como outros níveis de revisão não irão endossar a ação injusta. As medidas de mitigação são constantemente garantidas pela sistemática definida, sem deixar riscos residuais.
3	Atividades de treinamento para clientes realizadas pelo TÜV NORD Brasil, suas unidades de negócios ou Organismos Relacionados *(Fonte de Receita, interesse próprio)*	Treinamento fornecido pelo TÜV NORD Brasil incluindo todas as suas unidades de negócio não devem incluir conteúdo específico de projeto ou empresa. O TÜV NORD Brasil tem uma unidade de negócio denominada *"Training Center"* que fornece treinamento. 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 pelo TÜV NORD Brasil não pode ser utilizado como auditor na mesma empresa por um prazo de no mínimo 2 anos após a realização do referido treinamento, bem como o auditor que realizar uma auditoria em uma empresa não pode voltar como instrutor para ministrar qualquer curso na mesma empresa por um prazo de no mínimo 2 anos após a realização da referida auditoria. Ramos do TNG podem fornecer treinamento usando os mesmos critérios acima indicados para TÜV NORD Brasil. As medidas de mitigação são constantemente garantidas pela sistemática definida, sem deixar riscos residuais.
4	Atividades de marketing em clientes e potenciais clientes incluindo requisitos internos para metas de vendas representantes regionais *(Fonte de Receita)*	Atividades de Marketing no TÜV NORD Brasil são realizadas pelos Representantes Regionais que não têm interface com o processo de certificação, além da emissão de propostas. Todas as decisões relacionadas a cada avaliação são tomadas pelas Unidades de Negócio Técnicas que têm processo de decisão completamente independente. Não existe nenhum envolvimento direto entre as atividades de marketing e as decisões técnicas. Tal como documentado no Manual do Sistema de Gestão, o TÜV NORD Brasil tem uma estrutura comercial de representantes regionais. Esses representantes são responsáveis apenas pela emissão e propostas e não estão envolvidos em decisões técnicas,

		que são tomadas por outras funções, e sempre com pelo menos dois níveis de revisão. As medidas de mitigação são constantemente garantidas pela sistemática definida, sem deixar riscos residuais.
5	Interface com consultores ou organizações financeiras para atividades de Marketing *(Fonte de Receita)*	A fim de preservar sua independência, o TÜV NORD Brasil não fornece qualquer pagamento/comissão para consultorias ou organizações financeiras (e.g. bancos) como uma retribuição por indicação de clientes nem a realização de quaisquer promoções amarradas com essas organizações. O TÜV NORD Brasil não tem relação direta com empresas de consultoria. A interface de mercado com consultores é realizada por representantes regionais que não têm atividades relacionadas a decisões técnicas. (ver item 4 acima). As medidas de mitigação são constantemente garantidas pela sistemática definida, sem deixar riscos residuais.
6	Financiamento de atividades internas por organizações financeiras ou organismos relacionados. (*Fonte de Receita*)	O TÜV NORD Brasil tem uma política de gestão de buscar sempre um fluxo de caixa positivo de cerca de 5% do faturamento anual, a fim de manter a independência financeira para as atividades operacionais. O TÜV NORD Brasil não deve aceitar o financiamento de qualquer organização com a qual tem um contrato em andamento para qualquer tipo de avaliação. No caso do TÜV NORD Brasil decidir emprestar dinheiro, uma análise específica deve ser realizada e documentada pela Direção, considerando os comentários dos gestores de todas as unidades de negócios, a fim de levar em conta todos os aspectos de potencial CdI relacionados com a respectiva organização financeira. As medidas de mitigação são constantemente garantidas pela sistemática definida, sem deixar riscos residuais.
7	Ter vários contratos com o mesmo cliente (*Fonte de Receita*)	No caso de um cliente ter contrato(s) que representam mais de 10% da receita anual do TÜV NORD Brasil, uma análise de risco adicional em relação à imparcialidade será realizada e documentada. Cada atividade de avaliação realizada pelo TÜV NORD Brasil 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 ou grupo do TÜV NORD Brasil, 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 (por exemplo, da gestão ou do pessoal comercial) levasse a um resultado parcial. As medidas de mitigação são constantemente garantidas pela sistemática definida, sem deixar riscos residuais.

8	Interesse de uma pessoa ou grupo em facilitar a avaliação para uma empresa que tem conhecimento prévio ou outro interesse ou proximidade pessoal. (*Interesse próprio, Familiaridade*)	Nenhuma pessoa tem o controle da decisão final de qualquer avaliação. O processo de decisão deve envolver, no mínimo, 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 uma pessoa está envolvida na obtenção de benefícios, inclusive financeiros, facilitando a sua avaliação, há o controle de que no final essa ação não resultará em uma implantação real da decisão porque os outros níveis de revisão/decisão não irão endossar a ação imprópria. As medidas de mitigação são constantemente garantidas pela sistemática definida, sem deixar riscos residuais.
9	Interesse de uma pessoa ou grupo em promover seu negócio individual fornecendo consultoria ou outros serviços como consequência de uma avaliação realizada. *(Interesse próprio)*	É vedado ao pessoal do TÜV NORD Brasil envolvido nas avaliações, oferecer consultoria ou outros serviços como negócios privados como consequência de uma avaliação realizada a serviço do TÜV NORD Brasil. O Código de Conduta Ética e o Termo de Compromisso possuem disposições específicas indicando que estes comportamentos não são aceitos. O **Código de Conduta Ética** no item 3.b) diz que o pessoal (interno ou externo) não deve "*Usar o seu cargo no TÜV NORD Brasil para influenciar em alguma transação com um fornecedor ou cliente em que tal pessoa tenha algum interesse pessoal*" e no 3.c) afirma que o pessoal não deve *"Receber benefícios pessoais impróprios por causa do seu cargo no TÜV NORD Brasil".* O **Termo de Compromisso** afirma no parágrafo 6 que *"Declaro, também, que não pretendo participar, nos próximos 2 (dois) anos, dos serviços e atividades em empresas que tenha realizado serviços de auditoria representando ao TÜV NORD Brasil".* Antes de qualquer envolvimento em avaliações a serviço do TÜV NORD Brasil, o pessoal é obrigado a assinar esses formulários e, portanto, eles se comprometem a respeitar essa PROIBIÇÃO. As medidas de mitigação são constantemente garantidas pela sistemática definida, sem deixar riscos residuais.
10	Interesse de uma pessoa ou grupo em reduzir sua carga de trabalho fazendo uma avaliação curta. *(Interesse próprio)*	É vedado ao pessoal do TÜV NORD Brasil desviar-se da carga horária total definida por cada avaliação relacionada com uma ordem de serviço. O Código de Conduta Ética e o Termo de Compromisso têm disposições específicas indicando que estes comportamentos não são aceitos. O **Código de Conduta Ética** afirma, no item 2, que "o pessoal (interno ou externo) deve empenhar-se para negociar de forma honesta, ética e justa com.... clientes[1]". O **Termo de Compromisso** afirma que *"Comprometo-me...*

[1] Fazer uma avaliação em menos tempo do que a carga de trabalho definida definitivamente não é considerado um comportamento ético nem tratamento justo e honesto com o cliente, que está pagando por todo o tempo alocado para a atividade.

		Desempenhar correta, cuidadosa e imparcialmente as tarefas para as quais fui designado(a)". Antes de qualquer envolvimento com o TÜV NORD Brasil, o pessoal é obrigado a assinar esses formulários e, portanto, eles se comprometem a respeitar essa PROIBIÇÃO. O pessoal envolvido em uma avaliação é formalmente informado sobre os requisitos e as condições gerais para a realização da avaliação. Assim que a atividade é aceita, há o acordo para realizar a atividade conforme designado para aquela avaliação específica. As medidas de mitigação são constantemente garantidas pela sistemática definida, sem deixar riscos residuais.
11	Falta de competência que pode afetar a qualidade do processo de revisão independente. (*Auto-avaliação*)	O pessoal designado para revisar qualquer atividade deve ser treinado nos Procedimentos internos pertinentes a atividade. Membros de Comissões de Certificação e Recertificação serão Auditores Líderes autorizados, que é o nível necessário de competência para a pessoa que lidera a equipe de auditoria e faz a recomendação. As medidas de mitigação são constantemente garantidas pela sistemática definida, sem deixar riscos residuais.
12	Falta de uma análise detalhada e os devidos cuidados por conta de conhecimento prévio e confiança pessoal na seriedade e qualidade da organização avaliada. (*Familiaridade*)	Auditores não devem desviar-se do processo estabelecido para as avaliações, incluindo a documentação (formulários e modelos a serem utilizados), carga horária definida e processo de revisão independente (revisão técnica ou comissão de certificação). O **Termo de Compromisso** afirma que *"Comprometo-me... Desempenhar correta, cuidadosa e imparcialmente as tarefas para as quais fui designado(a)"*. Antes de qualquer envolvimento com o TÜV NORD Brasil, o pessoal é obrigado a assinar esses formulários e, portanto, eles se comprometem a respeitar essa PROIBIÇÃO. Na medida do possível, considerando as restrições de logística, as funções responsáveis pelo agendamento de grupos para compor os grupos auditores, deve-se tentar evitar a permanência do mesmo auditor líder por muitos anos no mesmo processo de certificação. As medidas de mitigação são constantemente garantidas pela sistemática definida, sem deixar riscos residuais.
13	Interesse de uma pessoa ou grupo em obter qualquer vantagem relacionada ao poder percebido relacionado com recomendação favorável ou desfavorável de uma avaliação (*Intimidação*)	É claro que é absolutamente proibido para o pessoal do TÜV NORD Brasil obter qualquer vantagem relacionada ao poder percebido relacionado à recomendação favorável ou desfavorável de um processo de avaliação. O Código de Conduta Ética e o Termo de Compromisso têm disposições específicas que indicam que esse comportamento não é aceito. O **Código de Conduta Ética** no item 3.b) diz que o pessoal (interno ou externo) não deve "*Usar o seu cargo no TÜV NORD Brasil para influenciar em alguma transação com um fornecedor ou cliente em que tal pessoa tenha algum interesse pessoal*" e no 3.c) afirma

		que o pessoal não deve *"Receber benefícios pessoais impróprios por causa do seu cargo no TÜV NORD Brasil".* O **Termo de Compromisso** afirma no parágrafo 6 que *"Declaro, também, que não pretendo participar, nos próximos 2 (dois) anos, dos serviços e atividades em empresas que tenha realizado serviços de auditoria representando ao TÜV NORD Brasil".* Antes de qualquer envolvimento com o TÜV NORD Brasil, o pessoal é obrigado a assinar esses formulários e, portanto, eles se comprometem a respeitar essa PROIBIÇÃO. Veja também a proibição indicada na atividade 8 acima. Além disso, o TÜV NORD Brasil tem canais para reclamação direta com base em interfaces de internet que poderia receber reclamações relacionadas a este tipo de comportamento, com ou sem a identificação do reclamante. As medidas de mitigação são constantemente garantidas pela sistemática definida, sem deixar riscos residuais.
14	Interesse de uma pessoa ou grupo em promover seu negócio individual ou atividades como resultado do poder percebido relacionado com recomendação favorável ou desfavorável de uma avaliação (*Intimidação*)	É claro que é absolutamente proibido para o pessoal do TÜV NORD Brasil obter qualquer vantagem relacionada ao poder percebido relacionado à recomendação favorável ou desfavorável de um processo de avaliação. O Código de Conduta Ética e o Termo de Compromisso têm disposições específicas que indicam que esse comportamento não é aceito. O **Código de Conduta Ética** no item 3.b) diz que o pessoal (interno ou externo) não deve "*Usar o seu cargo no TÜV NORD Brasil para influenciar em alguma transação com um fornecedor ou cliente em que tal pessoa tenha algum interesse pessoal*" e no 3.c) afirma que o pessoal não deve *"Receber benefícios pessoais impróprios por causa do seu cargo no TÜV NORD Brasil".* O **Termo de Compromisso** afirma no parágrafo 6 que *"Declaro, também, que não pretendo participar, nos próximos 2 (dois) anos, dos serviços e atividades em empresas que tenha realizado serviços de auditoria representando ao TÜV NORD Brasil".* Antes de qualquer envolvimento com o TÜV NORD Brasil, o pessoal é obrigado a assinar esses formulários e, portanto, eles se comprometem a respeitar essa PROIBIÇÃO. Veja também a proibição indicada na atividade 8 acima. Além disso, o TÜV NORD Brasil tem canais para reclamação direta com base em interfaces de internet que poderia receber reclamações relacionadas a este tipo de comportamento, com ou sem a identificação do reclamante. As medidas de mitigação são constantemente garantidas pela sistemática definida, sem deixar riscos residuais.

Annex 1 – Conflict of Interest Analysis

#	**ACTIVITIES CONSIDERED THREATS TO IMPARTIALITY with the indication of the *Related Classes of Risks:*** **-** *Self Interest* *- Self Review* *- Source of Revenue* *- Familiarity* *- Intimidation*	**MITIGATION MEASURES DEFINED* (Impartiality Safeguards in place, i.e. PROHIBITIONS, RESTRICTIONS, DISCLOSURES)** * **MEASURES** documented **here** are part of TÜV NORD Brasil QMS and hence **binding**.
1	Direct participation of TÜV NORD Brasil (including all its business units) in identification, development or financing of project activities. (*Self-interest, Self-review*)	It is forbidden to TÜV NORD Brasil (including all its business units) to participate at all in identification, development or financing of project or activities. They are administrative divisions, ie cost centers, but they are not different/separate legal entities.
		Personnel involved in assessments are fully aware of the Conflict of Interest Policies of TÜV NORD Brasil. They sign a Code of Ethics and a Statement of Commitment by which they commit to disclose any potential conflict of interest (CoI) situation as soon as they are preliminary designated to compose the group to perform an assessment. If after such disclosure and respective analysis, a CoI situation is confirmed, the person shall not be assigned to participate in that specific assessment. For the transfer process, is prohibited conducting the documentation verification by an auditor that conducted the audit in the previous CB. Mitigation measures are constantly ensured by the defined methodology, without leaving residual risks.

2	Activities involving consultancy, laboratory testing or calibration directly performed by TÜV NORD Brasil including all business units. (*Self-review, Self-interest*)	TÜV NORD Brasil (including all its business units) shall not perform consultancy, laboratory testing or calibration activities. Personnel involved in assessments are fully aware of the Conflict of Interest Policies of TÜV NORD Brasil. They sign a Code of Ethics and a Statement of Commitment by which they commit to disclose any potential conflict of interest (CoI) situation as soon as they are preliminary designated to compose the group to perform an assessment. If after such disclosure and respective analysis, a CoI situation is confirmed, the person shall not be assigned to participate in that specific assessment. Furthermore, no one has control over the final decision of any assessment. The decision process involves a recommendation from the leader of the team performing the assessment, an independent assessment by a different person/committee, and then a decision by another designated role. If the person is involved in obtaining benefits, facilitating their assessment, there is control that in the end this action will not result in an actual implementation of the decision as other levels of review will not endorse the unfair action. Mitigation measures are constantly ensured by the defined methodology, without leaving residual risks.
3	Training activities to clients performed by TÜV NORD Brasil, its business units, or Related Bodies *(Source of Revenue, Self Interest)*	Training provided by TÜV NORD Brasil including any of its business units, shall not include project or company specific content. TÜV NORD Brasil has a Business Unit named "*Training*" which provides training. The training provided is with fixed content and no specifically formatted content of training prepared under request. To ensure that there is no conflict between the certification business and business training the instructor that gives any training conducted by TÜV NORD Brasil cannot be used as an auditor for the same company for a period of at least 2 years after completion of that training, as well as the auditor to perform an audit of a company cannot return as an instructor to teach any course in the same company for a period of at least 2 years after the completion of this audit. TNG branches can provide training using the same criteria as above for TÜV NORD Brasil. Mitigation measures are constantly ensured by the defined methodology, without leaving residual risks.
4	Marketing of activities in clients and prospects including the internal requirements for market targets by Regional Representatives. (*Source of Revenue*)	Marketing activities in TÜV NORD Brasil shall be performed by the regional representatives that have no interface with the certification process besides emission of proposals. All decisions related to each evaluation are performed by the Technical Business Units, which have completely independent decision process. No direct involvement exists between the marketing activities and the technical decisions. As documented in Management System Manual, TÜV NORD Brasil has a commercial structure of regional managers. These managers are responsible for issuance of proposals only and are not involved in technical decisions, which are taken by other functions, and always with at least two levels of review.

		Mitigation measures are constantly ensured by the defined methodology, without leaving residual risks.
5	Interface with consultants or financing organizations for Marketing of activities (*Source of Revenue*)	In order to preserves its independence, TÜV NORD Brasil shall not provide any payment/commission to consulting or financing organisations (e.g. banks) as a retribution for indication of clients nor carry out any tied-up promotions with these organizations. TÜV NORD Brasil has no direct relation with consultancy companies. The market interface with consultants is performed by regional representatives which have no activity related to technical decisions (see item 4 above). Mitigation measures are constantly ensured by the defined methodology, without leaving residual risks.
6	Financing of internal activities by financing organizations or related organizations. (*Source of Revenue*)	TÜV NORD Brasil has a management policy of seeking always a positive cashflow of around 5% of the annual turnover, in order to keep financial independence for operational activities TÜV NORD Brasil shall not accept financing from any organization with which it has an ongoing contract for any type of assessment. In case TÜV NORD Brasil decides to borrow money, a specific Analysis shall be carried out and documented by the Board, considering input from managers of all business units, in order to take into account all aspects of potential CoI related to the specific financing organization. Mitigation measures are constantly ensured by the defined methodology, without leaving residual risks.
7	Having several contracts with the same client (*Source of Revenue*)	In case a client has contract(s) which represent more than 10% of TÜV NORD Brasil's annual revenue, an additional risk analysis with respect to impartiality will be carried out and documented. Each assessment activity carried out by TÜV NORD Brasil is analyzed with respect to conflict of interest and this item is checked. Furthermore, no one has control over the final decision of any assessment. The decision process involves a recommendation from the leader of the team performing the assessment, an independent assessment by a different person/committee, and then a decision by another designated role. If any person or group at TÜV NORD Brasil, including management, wants to facilitate assessments for a customer with multiple contracts, the number of people involved in the decision and approval process would prevent any pressure (e.g. from management or commercial personnel) lead to a partial result. Mitigation measures are constantly ensured by the defined methodology, without leaving residual risks.
8	Interest of a person or a group to facilitate the evaluation to a company where it has previous knowledge or other personnel interest or proximity.	No one have control of the final decision of any evaluation. The decision process shall always involve, at the minimum, the recommendation from the team leader performing the evaluation, an independent evaluation by a different person and then the decision by another designated function. If a person is involved in gaining benefits, including financial, by

	(*Self-Interest, Familiarity*)	facilitating an evaluation, there is the control that at the end this action will not result in a real implementation of the decision as the other levels of revisions/decisions will not endorse the wrongful action. Mitigation measures are constantly ensured by the defined methodology, without leaving residual risks.
9	Interest of a person or a group to promote its individual business by providing consultancy or other services as a consequence of an evaluation performed. *(Self-Interest)*	It is forbidden for TÜV NORD Brasil personnel involved in assessments, to offer consulting or other services as their private business as a consequence of an evaluation performed in the name of TÜV NORD Brasil. The Code of Ethics and Statement of Commitment have specific provisions indicating that these behaviours are not accepted. The **Code of Ethics** in item 3.b) states that the personnel (internal or external) shall not "*b) Use their position at TÜV NORD Brasil to influence a transaction with a supplier or client in which such person has a personal interest*" and in 3.c) states that personnel shall not "*Receive personal benefits from third parties, deriving from their position at TÜV NORD Brasil*". The **Statement of Commitment** states in paragraph 6 that "*I likewise declare, that I shall not participate within the next 2 (two) years in any activities at any companies where I have previously performed audit/certification services representing TÜV NORD Brasil*". Prior to any involvement in evaluations in the service of TÜV NORD Brasil, personnel are required to sign these forms and therefore they commit to respect such PROHIBITION. Mitigation measures are constantly ensured by the defined methodology, without leaving residual risks.
10	Interest of a person or a group to reduce its work load by doing a short evaluation. *(Self-Interest)*	It is forbidden to TÜV NORD Brasil personnel to deviate from the total workload defined by each assignment related to a work order. The Code of Ethics and Statement of Commitment have specific provisions indicating that these behaviours are not accepted[4]. The **Code of Ethics** states, in item 2, that "*personnel (internal or external) shall endeavor to deal honestly, ethically and fairly with... clients*[2]". The **Statement of Commitment** states that "*I commit to correctly, carefully and impartially perform the duties I was assigned to".* Prior to any involvement with TÜV NORD Brasil, personnel are required to sign these forms and therefore they commit to respect such PROHIBITION. Personal involved in an evaluation is formally informed about the requirements and the overall conditions to perform the evaluation. As long as the activity is accepted there is the agreement to perform the activity as designated to that specific evaluation.

[1] Doing an assessment in less time than the defined workload is definitely not considered ethical behaviour nor fair dealing or honest with the client, which is paying for the entire time allocated to the activity.

		Mitigation measures are constantly ensured by the defined methodology, without leaving residual risks.
11	Lack of competence that could affect the quality of the independent review process. (*Self-review*)	The personnel assigned to review any activity must be trained in the relevant internal procedures to activity. Members of Certification and Recertification Commissions shall be authorized Lead Auditors, which is the required level of competence for the person leading the audit group and making the recommendation. Mitigation measures are constantly ensured by the defined methodology, without leaving residual risks.
12	Lack of detailed analysis and due care based on previous knowledge and personnel trust in the seriousness and quality of the organization evaluated. (*Familiarity*)	Auditors shall not deviate from the established process for evaluations, including documentation (forms and templates to be used), defined workload and independent review process (technical review or certification commission) The **Statement of Commitment** states that "*I commit to correctly, carefully and impartially perform the duties I was assigned to".* Prior to any involvement with TÜV NORD Brasil, personnel are required to sign these forms and therefore they commit to respect such PROHIBITION. As far as possible, considering logistics restrictions, the functions responsible for scheduling the groups for composing audit teams, shall try to avoid the permanence of the same lead auditor for many years in the same certification process. Mitigation measures are constantly ensured by the defined methodology, without leaving residual risks.
13	Interest of a person or a group to obtain any advantage related to perceived power related to favourable or unfavourable recommendation of an evaluation a process. (*Intimidation*)	It is of course absolutely forbidden for TÜV NORD Brasil personnel to obtain any advantage related to perceived power related to favourable or unfavourable recommendation of an evaluation process. The Code of Ethics and the Statement of Commitment have specific provisions indicating that this behaviour is not accepted. The **Code of Ethics** in item 3.b) states that the personnel (internal or external) shall not "*b) Use their position at TÜV NORD Brasil to influence a transaction with a supplier or client in which such person has a personal interest*" and in 3.c) states that personnel shall not "*Receive personal benefits from third parties, deriving from their position at TÜV NORD Brasil*". The **Statement of Commitment** states in paragraph 6 that "*I likewise declare, that I shall not participate within the next 2 (two) years in any activities at any companies where I have previously performed audit/certification services representing TÜV NORD Brasil*". Prior to any involvement with TÜV NORD Brasil, personnel are required to sign these forms and therefore they commit to respect such PROHIBITION. See also prohibition in activity 8 above. Furthermore, TÜV NORD Brasil has channels for direct complaints

		based on internet interfaces which could address this kind of complaint on an open way or by not identifying the complainer. Mitigation measures are constantly ensured by the defined methodology, without leaving residual risks.
14	Interest of a person or a group to promote its own individual business or activities as a result of the perceived power related to favourable or unfavourable recommendation of an evaluation a process. (*Intimidation*)	It is of course absolutely forbidden for TÜV NORD Brasil personnel to obtain any advantage related to perceived power related to favourable or unfavourable recommendation of an evaluation process. The Code of Ethics and the Statement of Commitment have specific provisions indicating that this behaviour is not accepted. The **Code of Ethics** in item 3.b) states that the personnel (internal or external) shall not "*b) Use their position at TÜV NORD Brasil to influence a transaction with a supplier or client in which such person has a personal interest*" and in 3.c) states that personnel shall not "*Receive personal benefits from third parties, deriving from their position at TÜV NORD Brasil*". The **Statement of Commitment** states in paragraph 6 that "*I likewise declare, that I shall not participate within the next 2 (two) years in any activities at any companies where I have previously performed audit/certification services representing TÜV NORD Brasil*". Prior to any involvement with TÜV NORD Brasil, personnel are required to sign these forms and therefore they commit to respect such PROHIBITION. See also prohibition in activity 8 above. Furthermore, TÜV NORD Brasil has channels for direct complaints based on internet interfaces which could address this kind of complaint on an open way or by not identifying the complainer. Mitigation measures are constantly ensured by the defined methodology, without leaving residual risks.