

RELATÓRIO DE AUDITORIA

CERFLOR - CADEIA DE CUSTÓDIA
PADRÃO NORMATIVO: NBR 14.790:2014 – MANEJO
FLORESTAL SUSTENTÁVEL – CADEIA DE CUSTÓDIA

1ª Auditoria de Manutenção

BEZERRA E COSTA SERVIÇOS GRAFICOS LTDA.

**ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO:
Impressão gráfica em papel certificado Cerflor**

Data da Auditoria: 16/12/2020

Auditor Líder: Maria Augusta Godoy

Bureau Veritas Certification

Av. Alfredo Egídio de Souza Aranha 100, Torre C, 4o andar.

SÃO PAULO/SP



SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	2
RESUMO	4
1. INFORMAÇÕES GERAIS.....	5
1.1. Dados da organização	5
1.2. Certificação em Cadeia de Custódia da Organização.....	6
2. Descrição Geral do Produto	7
2.1. Processos.....	7
2.2. Tipos de Produtos/Fornecedores.....	7
2.3. Saída de Material Manufaturados ou Comercializados	7
3. Identificação do OAC – Organismo de Avaliação da Conformidade	8
3.1. Responsável pelo OAC.....	8
3.2. Equipe de Auditoria.....	8
4. Processo de Avaliação	9
4.1. Norma ou Padrão Normativo utilizado para avaliação	9
4.2. Descrição do Processo de Auditoria.....	9
4.2.1. Planejamento e Realização da Auditoria.....	9
4.3. Lista de pessoal auditado durante toda a auditoria:	10
5. Relatório Detalhado	11
5.1. Sistema Utilizado.....	11
5.2. Procedimentos e documentos do Sistema de Gestão	11
5.3. Fornecimento de matéria prima	12
5.4. Recebimento de Material, Métodos de Controle e Armazenamento	12
5.5. Registros.....	12
5.6. Uso da Marca Registrada PEFC/CERFLOR	13



5.7.	Emissão de Notas Fiscais e de Transporte	13
5.8.	Prestadores de Serviço (Terceiros).....	13
5.9.	Tratamento de Reclamações.....	14
5.10.	Requisitos Sociais, de Saúde e Segurança	14
6.	Requisitos Avaliados.....	15
7.	Não Conformidades Registradas	18
8.	Oportunidades de Melhoria e Observações Registradas.....	19
9.	CONCLUSÃO	20



RESUMO

O Bureau Veritas Certification (BVC) é um organismo de certificação reconhecido pelo CGCRE, que atua como organismo acreditador e é atualmente responsável por executar os procedimentos de auditorias anuais pelos próximos 05 anos na empresa **Bezerra e Costa Serviços Gráficos Ltda (nome de fantasia: MULTIPLA)**. Essas auditorias são feitas para avaliar as atividades relacionadas ao à gestão da Cadeia de Custódia de acordo com os Princípios e Critérios do CERFLOR, NBR 14.790:2014.

A auditoria foi realizada com base na avaliação dos procedimentos estabelecidos pelo setor da Qualidade da empresa e execução dos procedimentos através do departamento e processos produtivos envolvidos. Além dos procedimentos, documentos de compra e venda e outros foram avaliados.

O escopo da Certificação compreende 01 site.

As auditorias de manutenção serão realizadas no prazo máximo de um (1) ano entre duas auditorias subsequentes.

A 1ª auditoria de Manutenção foi realizada pelo auditor do BV durante o dia 16/12/2020, de forma remota, tendo em vista a pandemia de COVID-19 presente no país. A empresa se localiza na Rua Capitão Hugo Bezerra 300, bairro Barroso, Fortaleza, CE.

A equipe de auditoria avaliou todos os requisitos do padrão e constatou que a empresa atende às exigências em suas unidades de gestão.



1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. Dados da organização

Identificação da Organização	
Nome da Empresa:	Bezerra e Costa Serviços Gráficos Ltda.
Endereço:	Rua Capitão Hugo Bezerra 300, bairro Barroso
Cidade/País:	Fortaleza, CE, Brasil
CNPJ:	11861984/0001-11
Telefone:	85-3274-1105
Fax:	NA
E-mail:	multipla_grafica@hotmail.com
Web site:	NA
Contato na organização:	
Responsável pela organização:	Marcos Silva Martins
Pessoa de contato (responsável pela certificação CERFLOR CoC):	Rosália Lima
Telefone:	85-3474-5555
E-mail:	rosalia.lira@hotmail.com
Atividade	
Tipo:	Produtos Gráficos Impressos e Acabados
Detalhe:	Contendo matéria prima certificada Cerflor.
Número de Funcionários:	05 + 40 funcionários de subcontratação (empresa Marcograf).
Tipo de certificado:	Single site.
Número de sites incluídos no escopo do certificado:	01 (um)
Sites auditados:	Fortaleza, CE.



1.2. Certificação em Cadeia de Custódia da Organização

A empresa ainda não adquiriu matéria prima ou produziu produtos certificados CERFLOR até o momento, tendo em vista que em 2020 boa parte da produção foi paralisada devido à pandemia de COVID-19. Neste sentido, a auditoria foi consuzida de forma a simular uma produção CERFLOR em suas facilidades.

A empresa obteve a recomendação para o certificado CERFLOR com Bureau Veritas na auditoria de certificação, em janeiro de 2020. O certificado é válido por 5 anos.

O escopo descrito no certificado será “Impressão gráfica em papel certificado Cerflor”.



2. Descrição Geral do Produto

2.1. Processos

Os processos relacionados a impressão gráfica do papel certificado são:
Comercial, Compras, Recebimento (Almoxarifado), Pré Impressão, Impressão, Acabamento, Faturamento, Expedição.

2.2. Tipos de Produtos/Fornecedores

Site	Produto Comprado	Natureza	Declaração	Origem	Quantidade (t) jan 2020	Quantidade (t) dez 2020
single	Folhas	Papel	Papel certificado Cerflor	Suzano, Tecpel, outros	00	00

2.3. Saída de Material Manufaturados ou Comercializados

Site	Produto vendido	Natureza	Declaração	Destino	Quantidade (t) jan 2020	Quantidade (t) dez 2020
single	Livros, revistas, cartões de visita, material de propaganda, brochuras, folhetos e blocos de anotação.	Papel	Papel certificado Cerflor	Clientes diversos	00	00



3. Identificação do OAC – Organismo de Avaliação da Conformidade

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION (BVC) está credenciado pela CGCRE para realização de certificações com base na norma NBR 14790:2014, podendo emitir certificados com a logomarca deste organismo credenciador.

O objetivo do BVC é realizar serviços de certificação com alta credibilidade, sendo este o motivo pelo qual optou em realizar tais certificações de acordo com os requisitos do Sistema Brasileiro de Certificação.

Dados para Contato

Escritório São Paulo:

BUREAU VERITAS CERTIFICATION (BVC)

Sr. Bruno Bomtorim Moreira : Certification Technical Manager

Endereço: Av. Alfredo Egídio de Souza Aranha 100, 3º Andar - Bloco C - Vila Cruzeiro - Cep: 04726-170
Fone: (0**11) 2655-9000

E-mail: bruno.moreira@br.bureauveritas.com

3.1. Responsável pelo OAC

BUREAU VERITAS CERTIFICATION (BVC)

Sr. José Cunha (Diretor de Certificação)

Endereço: Av. Alfredo Egídio de Souza Aranha 100, 3º Andar - Bloco C - Vila Cruzeiro - Cep: 04726-170
Fone: (0**11) 2655-9000

Fax: (0**11) 2655-9000

E-mail: jose.cunha@br.bureauveritas.com

3.2. Equipe de Auditoria

Auditor Líder: Maria Augusta Godoy

Auditores: NA



4. Processo de Avaliação

4.1. Norma ou Padrão Normativo utilizado para avaliação

O processo de avaliação foi efetuado com base no Escopo de Certificação descrito acima, conforme o Padrão Normativo **NBR 14.790:2014 – Manejo Florestal Sustentável – Cadeia de Custódia – Requisitos** e respectivos anexos, elaborado pela ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.

A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – é uma entidade não-governamental, sem fins lucrativos, reconhecida pelo Conmetro como Fórum Nacional de Normalização. A ABNT é o organismo responsável pelo processo de elaboração e revisão das normas do Programa Cerflor.

O Padrão Normativo aqui utilizado faz parte do Sistema Brasileiro de Certificação, em que a CGCRE estabelece as regras para o processo de Certificação.

4.2. Descrição do Processo de Auditoria

O processo de auditoria de certificação Cadeia de Custódia CERFLOR compreende:

- Planejamento inicial da auditoria;
- Definição da equipe de auditoria;
- Verificação *on site* (ou remota) quanto ao atendimento do CERFLOR;
- Emissão do relatório de auditoria;
- Planejamento de auditoria complementar e/ou de Follow-up (caso pertinente);
- Apreciação do processo de auditoria por parte da Comissão de Certificação;
- Emissão de relatório final após avaliação de ações corretivas (caso pertinente) e demais questões pertinentes.

4.2.1. Planejamento e Realização da Auditoria

De acordo com o Escopo de Certificação pretendida, foram executadas as seguintes atividades: análise de documentação, verificações em campo, entrevistas com colaboradores da empresa, prestadores de serviços e partes interessadas.



Como todo o processo de Auditoria, as avaliações ocorreram conforme plano de auditoria estabelecido previamente, considerando o tamanho e complexidade das atividades da empresa e caráter amostral de um processo de auditoria, conforme quadro abaixo.

PLANO DE AUDITORIA			
16 Dezembro 2020			
Auditor	Local	Hora	Atividades
MPG	Off site – auditoria remota	09:00	Reunião de abertura com o responsável pela gestão da CoC - remota
		09:20	Revisão Documental – manual Cadeia de custódia, processos, treinamento, procedimentos, controle de volume, rastreabilidade.
		12:00	Almoço
		13:00	Tour pelo site – vídeo e entrevistas com funcionários
		15h00	Revisão Documental – manual Cadeia de custódia, auditoria interna, análise crítica, uso da logomarca.
		17:00	Reunião de encerramento com o responsável pela Cadeia de Custódia

4.3. Lista de pessoal auditado durante toda a auditoria:

Rosália Lima – Gerente do sistema de gestão

Clodoaldo Teixeira Luiz – Encarregado de pré-impressão

José Mauro Costa – Auxiliar de almoxarifado

Francisca Maria dos Santos – Faturamento



Luciana Costa – Coordenadora de compras

Nilton Hogilon – operador de máquina – verniz.

5. Relatório Detalhado

5.1. Sistema Utilizado

O sistema utilizado para implementar a cadeia de custódia é o método de “Separação Física” pois os materiais e produtos certificados não são misturados com outros e podem ser identificados ao longo de todo o processo de produção. A empresa definiu e identificou local específico para armazenamento do papel comprado Cerflor, conforme verificado em vídeo em tempo real.

5.2. Procedimentos e documentos do Sistema de Gestão

Evidenciados os seguintes documentos:

- Manual Cerflor de Cadeia de Custódia, revisão 00
- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA 2020/2021
- Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO 2020/2020
- Contrato de prestação de serviços de 19/12/2019 entre Bezerra e Costa (Multipla) e Marcograf Ltda para realização dos serviços de impressão, acabamento e expedição.
- Listas de presença no treinamento “CERFLOR” realizado em 06/01/2020 – todos os funcionários da empresa.
- Convenção Coletiva de Trabalho 2020/2020 - Sindicato dos Trabalhadores Da Industria Gráfica, Da Comunicação Gráfica e dos Serviços Gráficos do Estado Do Ceara
- Template de Tabela de volume anual contendo entrada e saída de matéria prima e produto.
- Registro e tratativa de reclamações de partes interessadas
- Lista de fornecedores Cerflor: Suzano International Trade GmbH, Certificado IMA-CoC-0006, CERFLOR 100%, VALIDADE: De 13/05/2016 a 12/05/2021.
- Notas fiscais de entrada e saída – simulação realizada através de Ordem de Serviço 53910, 16/12/20, Cerflor 70%.



- Relatório de auditoria interna realizada em 08/12/2020 e Formulário de registro de Não Conformidades
- Relatório de análise crítica realizada em 10/12/2020
- Uso da marca CERFLOR – procedimentos inclusos no Manual Cerflor ver 0.

5.3. Fornecimento de matéria prima

Manual da Cadeia de Custódia, revisão 00, item 4.2 – Identificação em nível de fornecedor. O setor de compras utilizará ao fazer o pedido a Ordem de Serviço gerada no sistema GE, especificando que se trata de um produto CERFLOR. Após escolhido o fornecedor, é realizada a verificação do status (validade e escopo) do certificado CERFLOR do fornecedor no site do INMETRO (www.inmetro.gov.br). Logo após, será emitida a ordem de compra contendo tipo de papel, quantidade, fornecedor e especificação CERFLOR. O responsável pelo processo é a coordenadora de compras que foi treinada e está consciente de suas responsabilidades.

5.4. Recebimento de Material, Métodos de Controle e Armazenamento

Manual da Cadeia de Custódia, revisão 00, item 4.1 – Identificação em nível de entrega (recebimento). A matéria prima recebida (folhas de papel) é inspecionada pelo auxiliar de almoxarifado, observando o tipo de material (Nota Fiscal com declaração CERFLOR), e armazenada no galpão de estoque, em local específico, identificado por etiqueta CERFLOR, na cor VERDE. O responsável pelo processo é o auxiliar de almoxarifado que foi treinado e está consciente de suas responsabilidades.

O número da Ordem de Serviço é o número de acompanha o serviço de produção, desde o recebimento até a expedição e faturamento.

As perdas no processo são calculadas por cada ordem de produção, e podem ser verificadas na OS e planilha excel.

Verificados vídeos da produção e armazenamento. Entrevistas realizadas de forma virtual em tempo real.

5.5. Registros

Ver item 5.2 acima.



5.6. Uso da Marca Registrada PEFC/CERFLOR

Manual da Cadeia de Custódia, revisão 00, item 7.2 – Uso de logomarca e rótulos. A empresa ainda não utiliza o selo CERFLOR em produtos ou material de propaganda.

Não houve produção de material certificado Cerflor em 2020. Por conta da pandemia de COVID-19, alguns clientes e processos licitatórios foram adiados.

5.7. Emissão de Notas Fiscais e de Transporte

Manual da Cadeia de Custódia, revisão 00, item 7.1 – Venda e comunicação sobre produtos certificados. A Nota Fiscal é o documento associado com a entrega dos produtos, incluindo nestas informações: fornecedor, cliente, identificação do produto, quantidades, data de entrega e declaração formal sobre a categoria do material (incluindo a percentagem de material certificado). A assistente financeira é a responsável pela emissão da Nota Fiscal, tendo sido treinada e consciente de suas responsabilidades.

Não houve produção de material certificado Cerflor em 2020. Por conta da pandemia de COVID-19, alguns clientes e processos licitatórios foram adiados.

5.8. Prestadores de Serviço (Terceiros)

A empresa utiliza serviços subcontratados para as atividades de impressão, acabamento e expedição. Atualmente, todo serviço subcontratado é realizado pela empresa MARCOGRAF GRÁFICA LTDA, pertencente à família do proprietário da BEZERRA e COSTA. A MARCOGRAF, que está localizada a uma quadra da contratante, recebe a matéria prima da BEZERRA E COSTA e a mantém fisicamente separada de outros materiais; realiza impressão, acabamento e expedição dos produtos finais em nome da contratante. A BEZERRA e COSTA é responsável por todas as partes da cadeia de custódia, incluindo os requisitos relativos à aquisição, venda do material e comunicação.

A BEZERRA e COSTA têm um acordo escrito com a subcontratada MARCOGRAF, assegurando que seus materiais e produtos estão fisicamente separados dos outros produtos da subcontratada. A auditoria interna realizada em 08/12/2020 na BEZERRA e COSTA, abrangeu as atividades da empresa subcontratada. Um observação foi aberta em relação à dificuldade de obter informações a respeito do uso da logomarca CERFLOR junto ao Inmetro.



5.9. Tratamento de Reclamações

Manual da Cadeia de Custódia, revisão 00, item 8.7 – Reclamações. As reclamações de fornecedores, clientes e outras partes relacionadas a cadeia de custódia serão tratadas pelo setor comercial. O setor é o responsável por acusar o recebimento da reclamação para o reclamante no prazo de 02 (dois) dias da data do recebimento. As causas serão analisadas e se consideradas válidas, a queixa será investigada e as medidas de correção serão definidas em um prazo de até 05 (cinco) dias. Caso necessite de mais prazo ou quando a reclamação for solucionada e encerrada, o reclamante deverá ser comunicado.

O registro das informações é feito no Sistema GE: Ordem de serviço de acerto – registro e tratativa de reclamações de partes interessadas. O responsável pelo processo é a gerente comercial que foi treinada e está consciente de suas responsabilidades.

Não foram evidenciadas reclamações desde a última auditoria.

5.10. Requisitos Sociais, de Saúde e Segurança

Manual da Cadeia de Custódia, revisão 00, item 9 – Requisitos sociais e de saúde e segurança na cadeia de custódia.

Evidenciado durante a auditoria:

- Os colaboradores não são impedidos de se associar livremente, escolher seus representantes e negociar coletivamente com a empresa (Convenção Coletiva de Trabalho com o SINTGRACE – Sindicato dos Trabalhadores Gráficos do Ceará evidenciada DATA DE REGISTRO NO MTE: 29/05/2020).
- O trabalho forçado não é utilizado; os funcionários são maiores de 18 anos; funcionários utilizando os EPIs obrigatórios adequadamente.
- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA 2020/2021.
- Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO 2020/2021

As condições de trabalho observadas não comprometem a saúde e nem a segurança dos colaboradores.



Verificados vídeos das condições de trabalho, realizados em tempo real, no dia 16/12/2020. Entrevistas com trabalhadores também corroboram o atendimento à este item.

6. Requisitos Avaliados

Requisitos CERFLOR/Auditor		MPG	Conforme / NC
4	Identificação de categoria de materiais e produtos		
4.1	Identificação em nível de entrega (recebimento)	✓	C
4.2	Identificação em nível de fornecedor	✓	C
5.	Requisitos Mínimos para o sistema de diligência prévia		
5.1.	Requisitos Gerais	NA	
5.2	Obtenção de informação	NA	
5.3	Avaliação de Risco	NA	
5.4	Comentários ou reclamações substanciadas	NA	
5.5	Gerenciamento de suprimentos com risco significativo	NA	
5.5.1	Geral	NA	
5.5.2	Identificação da cadeia de suprimentos	NA	
5.5.3	Inspeção no local	NA	
5.5.4	Medidas corretivas	NA	
5.6	Não estabelecimento no mercado	NA	
6	Método de Cadeia de Custódia		
6.1	Geral		
6.2	Método de Separação Física	✓	C
6.2.1	Requisitos Gerais para	✓	C



**BUREAU
VERITAS**

Requisitos CERFLOR/Auditor		MPG	Conforme / NC
	Separação física		
6.2.2	Separação de materiais e produtos certificados	✓	C
6.3	Método baseado em porcentagem	NA	
6.3.1	Aplicação do método baseado em porcentagem	NA	
6.3.2	Definição do grupo de produtos	NA	
6.3.3	Cálculo da porcentagem	NA	
6.3.4	Transferência da porcentagem calculada nas saídas	NA	
7	Venda e Comunicação sobre produtos certificados		
7.1	Documentação associada a produtos vendidos/transferidos	✓	C
7.2	Uso de logomarcas e rótulos	✓	C
8	Requisitos Mínimos do sistema de gestão		
8.1	Requisitos Gerais	✓	C
8.2	Responsabilidades e autoridades	✓	C
8.2.1	Responsabilidades Gerais	✓	C
8.2.2	Responsabilidades e autoridades para a cadeia de custódia	✓	C
8.3	Procedimentos documentados	✓	C
8.4	Manutenção de registros	✓	C
8.5	Gestão de Recursos	✓	C



**BUREAU
VERITAS**

Requisitos CERFLOR/Auditor		MPG	Conforme / NC
8.5.1	Recursos humanos e de pessoal	✓	C
8.5.2	Instalações técnicas	✓	C
8.6	Inspeção e controle	✓	C
8.7	Reclamações	✓	C
8.8	Subcontratação	✓	C
9	Requisitos Sociais, de saúde e segurança na cadeia de custódia	✓	C
9.1	Geral	✓	C
9.2	Requisitos	✓	C
Anexo A	Requisitos para declaração de material certificado	✓	C
Anexo B	Especificação da declaração em material de “fontes controladas”	NA	
Anexo C	Implementação da Norma em organizações Multi-site	NA	



7. Não Conformidades Registradas

Durante a auditoria foram registradas 00 não conformidades.

NC N°	Processo	Critério	Tipo de Não Conformidade	Prazo para execução das ações corretivas	Auditor
Descrição da Não Conformidade					
Análise de Causa					
Ação Corretiva					
Status	Aberta/fechada	Data:	Eficácia: Sim/Não		



8. Oportunidades de Melhoria e Observações Registradas

Durante a auditoria foi registrada 01 Oportunidades de Melhoria (OM) e 00 Observações (OBS) que deverão ser analisadas criticamente pela empresa quanto à tomada de ações pertinentes.

OM 01	Processo: Sistema de Gestão
O fator de conversão pode ser verificado através da planilha de controle de volume, no entanto, cabe melhorar a descrição da metodologia do fator de conversão no Manual de Cadeia de Custódia, ver 0.	



9. CONCLUSÃO

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION, seguindo os procedimentos de auditoria do CERFLOR, é favorável a certificação da **Bezerra e Costa Serviços Gráficos Ltda.**, de acordo com o padrão normativo **NBR 14790:2014**.