

## **RELATÓRIO DE AUDITORIA**

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

# **PRIMEIRA AUDITORIA DE MANUTENÇÃO**

**BEZERRA E COSTA SERVIÇOS GRAFICOS LTDA.**

**ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO:**

**Impressão gráfica em papel certificado Cerflor**

**Data da Auditoria: 09/11/2021**

**Auditor Líder: Pedro José da Silveira Junior**

**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 .....	11
5.4. Recebimento de Material, Métodos de Controle e Armazenamento .....	11
5.5. Registros.....	12
5.6. Uso da Marca Registrada PEFC/CERFLOR .....	12



5.7. Emissão de Notas Fiscais e de Transporte .....	12
5.8. Prestadores de Serviço (Terceiros).....	12
5.9. Tratamento de Reclamações.....	13
5.10. Requisitos Sociais, de Saúde e Segurança.....	13
6. Requisitos Avaliados.....	14
7. Não Conformidades Registradas .....	17
8. Oportunidades de Melhoria e Observações Registradas.....	18
9. CONCLUSÃO .....	19



## 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 auditoria foi realizada pelo auditor do BVC durante o dia 09/11/2021 de forma remota (internet e telefone) devido a pandemia de Coronavírus.

A empresa se situa 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:	06
<b>Tipo de certificado:</b>	Single site.
<b>Número de sites incluídos no escopo do certificado:</b>	01 (um)
<b>Sites auditados:</b>	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.

A empresa obteve a recomendação para o certificado CERFLOR com o Bureau Veritas na última auditoria (Certificado BR-033452 em 18/02/2020, válido até 18/02/2025).

O escopo descrito no certificado é “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) ano 2020	Quantidade (t) ano 2021
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) 2020	Quantidade (t) 2021
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](mailto: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](mailto:jose.cunha@br.bureauveritas.com)

#### 3.2. Equipe de Auditoria

**Auditor Líder:** Pedro José da Silveira Junior

**Audidores:** 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 *off site* 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.

<b>Plano da Auditoria</b>			
<b>Auditor</b>	<b>Período</b>	<b>Sites</b>	<b>Processos</b>
<b>09/11/2021</b>			
PSJ	Manhã	Off site	Reunião de abertura; Documentação – Sistema de Gestão.
PSJ	Tarde	Off site	Produção, Entrevistas, Gestão da Conta de Crédito; Reunião de encerramento.

#### **4.3. Lista de pessoal auditado durante toda a auditoria:**

Rosália Lima – gerente do sistema de gestão

Luciana Costa – coordenadora de compras

José Mauro Dantas – auxiliar de almoxarifado

Francisco Clodoaldo Teixeira – supervisor de pré-impressão

Paulo Roberto de Assis – supervisor de impressão

Francisco Valdelange Alves – supervisor de acabamento

Francisca Maria dos Santos – assistente financeiro

Erika Kharynne – gerente comercial

Rejane Souza – operadora de acabamento

Carlos Gomes - impressor



## **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.

### **5.2. Procedimentos e documentos do Sistema de Gestão**

Evidenciados os seguintes documentos:

- Manual da Cadeia de Custódia, revisão 00
- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA 2020/2021
- Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional - PCMSO 2020/2021
- 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 01/11/2021
- Tabela de volume anual contendo entrada e saída de matéria prima e produtos
- Sistema GE: Ordem de serviço de acerto – registro e tratativa de reclamações de partes interessadas
- Relatório de auditoria interna realizada em 25/10/2021
- Relatório de análise crítica realizada em 29/10/2021
- Formulário de registro de Não Conformidades

### **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](http://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. O responsável pelo processo é o auxiliar de almoxarifado que foi treinado e está consciente de suas responsabilidades. Nenhuma compra de material certificado CERFLOR até o momento.

### **5.5. Registros**

Evidenciados os seguintes registros:

- Listas de presença no treinamento “CERFLOR” realizado em 01/11/2021
- Tabela de volume anual contendo entrada e saída de matéria prima e produtos
- Sistema GE: Ordem de serviço de acerto – registro e tratativa de reclamações de partes interessadas
- Relatório de auditoria interna realizada em 25/10/2021
- Relatório de análise crítica realizada em 29/10/2021
- Formulário de registro de Não Conformidades

### **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.

### **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. Nenhuma produção ou venda de material certificado CERFLOR até o momento.

### **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 25/10/2021 na BEZERRA e COSTA, abrangeu as atividades da empresa subcontratada.

### **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.

### **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).
- 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.

## 6. Requisitos Avaliados

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



Requisitos CERFLOR/Auditor		PSJ	Conforme / NC
6.1	Geral		
6.2	Método de Separação Física	✓	C
6.2.1	Requisitos Gerais para Separação física	✓	C
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	<b>Venda e Comunicação sobre produtos certificados</b>		
7.1	Documentação associada a produtos vendidos/transferidos	✓	C
7.2	Uso de logomarcas e rótulos	✓	C
8	<b>Requisitos Mínimos do sistema de gestão</b>		
8.1	<b>Requisitos Gerais</b>	✓	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	<b>Procedimentos documentados</b>	✓	C



Requisitos CERFLOR/Auditor		PSJ	Conforme / NC
8.4	Manutenção de registros	✓	C
8.5	Gestão de Recursos	✓	C
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
<b>Descrição da Não Conformidade</b>					
<b>Análise de Causa</b>					
<b>Ação Corretiva</b>					
<b>Status</b>	Aberta/fechada	Data:	<b>Eficácia:</b> Sim/Não		



### **8. Oportunidades de Melhoria e Observações Registradas**

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

<b>OM 01</b>	<b>Processo: Sistema de Gestão</b>



## 9. CONCLUSÃO

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