



## RELATÓRIO DE AUDITORIA

Cartondruck Grafica Ltda

1248146

*Bureau Veritas Certification Brasil*

*Auditoria Principal / 14790:2011*

# ÍNDICE

- 1. INFORMAÇÕES GERAIS**
  - 1.1 INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO
  - 1.2 INFORMAÇÕES DO CONTRATO
- 2. INFORMAÇÕES DA AUDITORIA**
  - 2.1 NORMAS DA AUDITORIA
  - 2.2 ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO
  - 2.3 INFORMAÇÕES DO AUDITOR
  - 2.4 ESCOPO DE AUDITORIA
    - Objetivos da Auditoria
    - Plano da Auditoria
    - Critério de Auditoria (Normas, Requisitos Legais e Outros Requisitos)
- 3. PROCESSO DA AUDITORIA**
  - 3.1 NOTAS DE AUDITORIA
  - 3.2 REVISÃO DOCUMENTAL (AUDITORIA INICIAL)
  - 3.3 RELATÓRIO SUMÁRIO POR NORMA
  - 3.4 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE
- 4. DESEMPENHO**
- 5. SUMÁRIO EXECUTIVO**
  - 5.1 CONCLUSÕES DA AUDITORIA
  - 5.2 SUMÁRIO DAS NÃO-CONFORMIDADES
  - 5.3 EFICÁCIA DO SISTEMA DE GESTÃO
  - 5.4 PONTOS FORTES
  - 5.5 OBSERVAÇÕES
- 6. RECOMENDAÇÃO DO AUDITOR LÍDER**
- 7. PROGRAMA DE AUDITORIAS**
- 8. SITES**

## 1. INFORMAÇÕES GERAIS

### 1.1 INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO

Nome da Organização	Cartondruck Grafica Ltda		
Endereço	Rua Arno Delling, 58 Itoupavazinha		
Cidade	Blumenau		
CEP	89066-350		
Estado	SC1		
País	Brazil		
Telefone	47 3036-1044	Fax	+554733216789 00 0000 0000
Contrato Zig	1248146		

### 1.2 INFORMAÇÕES DO CONTRATO

Nome do Contato	Cheila B. da Silva		
Email	qualidade@cartondruck.com.br	Telefone	47 3036-1044

## 2. INFORMAÇÕES DA AUDITORIA

### 2.1 NORMAS DA AUDITORIA

Norma(s) da Auditoria	14790:2011
-----------------------	------------

### 2.2 ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO

Idioma	Escopo
Inglês	Manufacture of Packaging Raw Material Certified in with cardboard
Português (Brasil)	Fabricação de Embalagens com Matéria Prima Certificada em Cartão Semirígido

Nº de Sites	1
Nº de Funcionários	200
Escritório Central	Matriz

Se esta é uma auditoria multi-site, um apêndice listando todos os sites relevantes e / ou locais remotos foi criado e anexado ao relatório de auditoria.

Tipo de Auditoria	Auditoria Principal				
Data de Início da Auditoria	7/4/2013	Data de término da Auditoria	9/4/2013	Duração	3

## 2.3 INFORMAÇÕES DO AUDITOR

Líder da Equipe	Membros da Equipe
Nelson Luiz Magalhães Bastos	

## 2.4 ESCOPO DE AUDITORIA

### Objetivos da Auditoria

1. Confirmar que o sistema de gestão está em conformidade com os requisitos normativos;
2. Confirmar que a organização fez um planejamento adequado do seu sistema de gestão e implementou de forma eficaz as providências planejadas;
3. Confirmar que o sistema de gestão é capaz de atingir as políticas e objetivos da organização, e avaliar a capacidade do sistema de gestão garante o atendimento dos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis;
4. Identificar áreas com potencial de melhoria do sistema de gestão, quando aplicável.
5. O objetivo da auditoria de Estágio 2 é avaliar a implementação, incluindo a eficácia, do sistema de gestão do cliente.

Esta auditoria deve incluir ao menos os seguintes itens:

- a) informação e evidência sobre a conformidade dos requisitos aplicáveis, da norma ou outros documentos normativos, ao sistema de gestão.
- b) monitoramento de desempenho: medição, relatórios e análises em relação aos objetivos e metas de desempenho (coerente com a expectativa da norma ou de outros documentos normativos).
- c) desempenho do sistema de gestão em relação à conformidade legal.
- d) controle operacional dos processos do cliente.
- e) auditoria interna e análise crítica pela direção.
- f) responsabilidade da direção para com as políticas de seus clientes;
- g) ligação entre requisitos normativos, política, objetivos e metas de desempenho (coerente com a expectativa da norma ou de outros documentos normativos), quaisquer requisitos legais aplicáveis, responsabilidades, competência de pessoal, operações, procedimentos, resultados de desempenho, conclusões de auditorias internas.

### Plano da Auditoria

Data	Horário	Atividade	Nome do Site	Processo	Auditor	Cláusula
8/4/2013	08:30	Reunião Inicial	Matriz		NMB	
8/4/2013	09:00	Auditoria	Matriz	Gestão da Cadeia de Custódia e anexo D	NMB	
8/4/2013	11:03	Tour	Matriz		NMB	
8/4/2013	14:00	Auditoria	Matriz	Vendas, Compras , Almoarifado	NMB	
8/4/2013	16:30	Auditoria	Matriz	Pre impressão	NMB	
9/4/2013	08:30	Auditoria	Matriz	Produção, Expedição	NMB	
9/4/2013	11:00	Reunião de Feedback/Equipe	Matriz		NMB	
9/4/2013	12:03	Reunião de Encerramento	Matriz		NMB	

Data de Elaboração do Plano da Próxima Auditoria	1/4/2013
Comentários	

## 3. PROCESSO DA AUDITORIA

### 3.1 NOTAS DE AUDITORIA

Auditor	Data	Processo	Pessoal Auditado
Nelson Luiz Magalhães Bastos	8/4/2013	Gestão da Cadeia de Custódia e anexo D	Cheila Benvenuti da Silva Delvanio Pereira
<b>Notas</b>			
<p>.2 RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES</p> <p>6.2.1 Responsabilidades gerenciais</p> <p>6.2.1.1 Evidenciado no Procedimento de Cadeia de Custódia – PEFC, versão 1 página 1.</p> <p>6.2.1.2 Evidenciado no Procedimento de Cadeia de Custódia – PEFC, versão 1 página 1.</p> <p>6.2.1.3 Evidenciado no Procedimento de Cadeia de Custódia – PEFC, versão 1 página 1.</p> <p>6.2.2: Responsabilidades e autoridades sobre a cadeia de custódia:</p> <p>Evidenciado no Procedimento de Cadeia de Custódia – PEFC, versão 1 página 1.</p> <p>6.3 PROCEDIMENTOS DOCUMENTADOS</p> <p>Verificados os seguintes procedimentos:</p> <p>Procedimento de Cadeia de Custódia – PEFC, versão 1.</p> <p>Procedimento de controle de produto não conforme PGQ 009</p> <p>Procedimento de relacionamento com o cliente.</p> <p>Relatório de não conformidades</p> <p>Relatório de ação corretiva</p> <p>6.4 MANUTENÇÃO DE REGISTROS</p> <p>Evidenciado no Procedimento de Cadeia de Custódia – PEFC, versão 1 e guarda dos registros por 05 anos.</p> <p>6.5 GESTÃO DE RECURSOS</p> <p>6.5.1 Recursos humanos</p> <p>Evidenciada lista de presenças em 04/2013 (conscientização).</p> <p>Na integração de novos funcionários também estão previstos novos treinamentos.</p> <p>Realizadas entrevistas aleatórias com alguns funcionários.</p> <p>6.5.2 Infra-estrutura</p> <p>A Cartondruck Foroni mantém atualmente em seu parque industrial a seguinte infra-estrutura:</p> <p>4 impressoras (de 5 a 8 cores)</p> <p>3 máquinas de aplicação de verniz</p> <p>6 máquinas no corte e vinco</p> <p>3 envernizadeiras</p> <p>5 máquinas de colagem</p> <p>Com o maquinário mencionada acima, a Cartondruck não identificou nenhuma necessidade de ampliação em sua infra-estrutura.</p> <p>6.6 INSPEÇÃO E CONTROLE</p> <p>6.6.1 Não foi evidenciado relatório de auditoria interna anual pois a empresa está solicitando a certificação.</p> <p>6.6.2 Também não evidenciada análise crítica devido ao mesmo motivo.</p> <p>6.7 Reclamações</p> <p>6.7.1 e 6.7.2 A Cartondruck possui procedimento específico PGQ 009. referente reclamações em relação aos seus produtos e serviços.</p> <p>6.8 Subcontratação</p> <p>Não se aplica à Cartondruck, pois não há contratos com empresas terceirizadas nas atividades que abrangem os processos da Cadeia de Custódia – CERFLOR.</p>			



#### 6.8 Subcontratação

Não existem empregados subcontratados envolvidos na CoC.

#### Anexo D – Saúde e Segurança Ocupacional

- SIPAT 18 a 22 de junho de 2012.
- Curso de operador de empilhadeira 5 a 9 de novembro de 2012
- Treinamento de Brigada de Incêndio, 02/2013 (Habilidades com extintores e mangueiras)
- NR35 (trabalho em altura) março/2013
- Curso de Primeiros Socorros,.
- Curso de Prevenção de acidentes, simulação de evacuação de área.
- CIPA 21/2/2013. Última reunião calendário das reuniões para 2013.
- PPRA, vigente até junho / 2013 e PCMSO.

Auditor	Data	Processo	Pessoal Auditado
Nelson Luiz Magalhães Bastos	8/4/2013	Vendas, Compras , Almoxarifado	Tisiana Baugarten Cheila Benvenuti da Silva Marcia Garcia Leite Dagmar Maria Garz
<b>Notas</b>			
<p><b>PROCESSO DE AQUISIÇÃO</b></p> <p>No início do processo de compra de um material certificado PEFC, verificar se o fornecedor tem o certificado válido, solicitando para mesmo cópia do certificado ou uma forma de acesso on line do mesmo.</p> <p>Na emissão do pedido de compra especificar que a matéria prima deve ser certificada.</p> <p>Realizar o controle da quantidade de material PEFC comprado por período.</p> <p><b>PROCESSO DE VENDAS</b></p> <p>No lançamento de um produto com selo PEFC, antes do início da produção do lote é necessário solicitar a aprovação prévia para utilização do selo no cartucho. No campo de observações do RP deve estar descrito a informação "Incluir selo PEFC" para que a Pré Impressão solicite a aprovação ao órgão competente.</p> <p>Na solicitação de compra do cartão para um produto PEFC, a gestora de vendas deverá informar à compradora que este item trata-se de material certificado PEFC.</p> <p>Todos os produtos impressos com o selo PEFC devem ser cadastrados com a descrição "PEFC" no final da descrição do produto.</p> <p>O pedido de produto PEFC deve ser lançado no sistema com os códigos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90127 - Pedido de Venda Normal PEFC</li> <li>• 90128 - Pedido de Lançamento PEFC</li> <li>• 90129 - Pedido de Desenvolvimento PEFC</li> </ul> <p>Na emissão da NF que contenha produto certificado PEFC, deve ser descrito a seguinte informação no campo de "Dados adicionais":</p> <p>"Produtos com PEFC na sua descrição são certificados: PEFC". Esta informação encontra-se no cadastro de mensagens do Sistema SAPIENS.</p> <p><b>PROCESSO DE RECEBIMENTO</b></p> <p>Verificar se as notas fiscais de recebimento ou outra documentação anexa incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O nome da organização como o cliente da entrega;</li> <li>• A identificação do fornecedor;</li> <li>• A identificação do material;</li> <li>• A quantidade entregue de cada matéria;</li> <li>• A data ou período de entrega;</li> <li>• A declaração formal para cada material da NF as sua origem certificada, incluindo o %, quando aplicável;</li> </ul> <p>Quando a nota fiscal não estiver identificada como material certificado, informar a compradora para que solicite ao fornecedor uma carta de correção.</p> <p>No envio do material para a produção, identificar os pallets com material PEFC, destinados a produtos com o certificado com a ficha de pallet impressa em papel reciclado.</p> <p>No momento da auditoria a Cartondruck estava cotando matéria prima certificada PEFC (papel cartão importado) International Paper e Kapstone.</p>			

Auditor	Data	Processo	Pessoal Auditado
Nelson Luiz Magalhães Bastos	8/4/2013	Pre impressão	Hubert Krieger
Notas			
<p>PROCESSO DE PRÉ IMPRESSÃO - responsabilidade operador e coord. da qualidade</p> <p>Para 1ª produção:</p> <p>Receber o RP com solicitação da inclusão do selo, desenhar o lay out da arte do produto com o selo e solicitar autorização para o órgão competente.</p> <p>Receber uma cópia do resultado da análise da qualidade e, de acordo com a aprovação ou reprovação dar continuidade ao processo ou fazer as alterações solicitadas e reenviar a solicitação ao órgão competente.</p> <p>Colocar uma cópia da aprovação do lay out dentro do envelope do RP.</p> <p>Para produções repetitivas:</p> <p>Identificar o envelope das chapas e do RP com uma faixa marrom no centro, para identificar o lote como produto certificado PEFC.</p>			

Auditor	Data	Processo	Pessoal Auditado
Nelson Luiz Magalhães Bastos	9/4/2013	Produção, Expedição	Paulo Henrique Sobota Volnei Borges
Notas			
<p><b>PROCESSO PRODUTIVO</b></p> <p>Manter, em todas as etapas do processo, os pallets com produto certificado PEFC identificados através das fichas de pallet impressa em papel reciclado.</p> <p>Manter, em todas as etapas do processo, os pallets com produto certificado PEFC separados dos demais produtos em processo.</p> <p>Embalar o produto certificado em caixa máster identificada através de etiqueta PEFC.</p> <p>Confeccionar a ficha de pallet para os produtos certificados em folha A4 em papel reciclado.</p> <p>Estas etiquetas devem ser colocadas de forma que as mesmas não se soltem durante a estocagem, manipulação ou transporte.</p> <p>Os responsáveis pela colocação e verificação das etiquetas, são todos os colaboradores que realizam os processos de fechamento das caixas máster.</p> <p>Após terminar o lote, a máquina ou local deve ser limpo para que se possa iniciar o processamento do próximo lote, evitando misturas de matérias-primas certificadas com matérias-primas não certificadas.</p> <p>Evidenciado em tela código do produto 40014740 - Natura Chronus - FSC</p> <p><b>PROCESSO DE ESTOCAGEM E EXPEDIÇÃO</b></p> <p>Conferir todo o material proveniente do processo, quanto a quantidade e identificação PEFC e armazenar no estoque.</p> <p>No momento do despacho do material, conferir na NF a existência da identificação de material certificado.</p>			

## 3.2 REVISÃO DOCUMENTAL (AUDITORIA INICIAL)

Item de Revisão Documental	Verificado	Comentários
4 Requisitos para o processo de cadeia de custódia - Método da separação física	X	
4.1 Requisitos gerais para separação física	X	
4.2 Identificação da origem	X	
4.3 Separação da matéria-prima certificada	X	
4.4 Venda de produtos certificados	X	
5 Requisitos para o processo de cadeia de custódia - Métodos baseados em porcentagem		
5.1 Requisitos gerais para os métodos baseados em porcentagem		
5.2 Identificação da origem		
5.3 Cálculo da porcentagem de certificação		
5.4 Transferência da porcentagem calculada nas saídas		
5.5 Venda e comunicação de produtos certificados		
5.6 Fontes controversas		
6 Requisitos mínimos de sistema de gestão	X	
6.1 Requisitos gerais	X	
6.2 Responsabilidades e autoridades	X	
6.3 Procedimentos documentados	X	
6.4 Manutenção de registros	X	
6.5 Gestão de recursos	X	
6.6 Inspeção e controle	X	
6.7 Reclamações	X	
6.8 Subcontratação	X	

Item de Revisão Documental	Verificado	Comentários
Anexo A	X	
Anexo B		
Anexo C		
Anexo D	X	
Comentários da Revisão Documental e Auditoria Inicial		
Manual da Organização - Data da Revisão ou Número	PROC PEFC001	Revisão Documental realizada em
		9/4/2013

## 3.3 RELATÓRIO SUMÁRIO POR NORMA 14790:2011

Cláusulas	Departamento / Atividade / Processo																	
	Gestão da Cadeia de Custódia e anexo D	✓ Vendas, Compras , Almoxarifado	✓ Produção, Expedição	✓ Pre impressão													Total	
4 Requisitos para o processo de cadeia de custódia - Método .		✓	✓	✓														
4.1 Requisitos gerais para a separação física																		
4.1.1 Convém que a organização cujos materiais/produtos cert																		
4.1.2 A organização que aplica o método de separação física .																		
4.1.3 O método de separação física pode também aplicar-se a																		
4.2 Identificação da origem de materiais/produtos certificad...																		
4.2.1 Identificação em nível de entrega (recebimento)																		
4.2.1.1 A organização deve obter dos fornecedores de cada en																		
4.2.1.2 Um documento associado com cada entrega de materi																		
4.2.1.3 Para cada entrega, a organização deve verificar o st...																		
4.2.2 Identificação em nível do fornecedor																		
4.2.2.1 A organização deve requerer, de todos os fornecedor.																		
4.2.2.2 A organização deve avaliar o status de certificado d...																		
4.2.2.3 Nos casos em que o material é fisicamente entregue p.																		
4.3 Separação de materiais/produtos certificados																		
4.3.1 O material certificado e os produtos certificados com ...																		
4.4 Venda e comunicação sobre produtos certificados																		
4.4.1 Documentação associada a produtos vendidos/transferid																		
4.4.1.1 No ponto de venda ou transferência de produtos certi...																		
4.4.1.2 Para fins de comunicação da declaração de cadeia de																		
4.4.1.3 O documento associado a cada entrega de todos os pr																		
4.4.2 Uso de logomarcas/rótulos																		
4.4.2.1 A organização que utiliza uma logomarca/rótulo, para...																		
4.4.2.2 A organização pode somente utilizar o rótulo no prod...																		
4.4.2.3 A organização que faz declarações no produto sobre o																		
5 Requisitos para o processo de cadeia de custódia - Método .																		

	Departamento / Atividade / Processo													Total
	Gestão da Cadeia de Custódia e anexo D	Vendas, Compras , Almoxarifado	Produção, Expedição	Pre impressão										
5.2.1.2 O documento associado com cada entrega de material														
5.2.1.3 Além das informações requeridas em 5.2.1.2, um docu														
5.2.1.4 Para cada entrega, a organização deve classificar o ...														
5.2.2 Identificação em nível de fornecedor														
5.2.2.1 A organização deve requerer, de todos os fornecedores.														
5.2.2.2 A organização deve avaliar a conformidade do fornece.														
5.3 Cálculo da porcentagem de certificação														
5.3.1 A organização deve calcular a porcentagem de certifica..														
5.3.2 A organização deve calcular a porcentagem de certifica..														
5.3.3 Se o produto adquirido incluir somente uma parte de ma.														
5.3.4 A organização deve calcular a porcentagem de certifica..														
5.3.5 A organização que aplica o cálculo de porcentagem simp														
5.3.6 A organização que aplica a média móvel da porcentagem														
5.4 Transferência da porcentagem calculada nas saídas														
5.4.1 Método da porcentagem média														
5.4.1.1 A organização que aplica o método da porcentagem mé														
5.4.2 Método do crédito de volume florestal														
5.4.2.1 A organização deve aplicar o método do crédito de vo..														
5.4.2.2 A organização deve calcular os créditos de volume fl...														
5.4.2.3 A organização que aplica a porcentagem de certificaç..														
5.4.2.4 A organização que puder demonstrar uma relação verif														
5.4.2.5 A organização deve criar e gerenciar uma conta de cr..														
5.4.2.6 A quantidade total de créditos acumulados na conta d..														
5.4.2.7 A organização deve distribuir os créditos de volume ...														
5.5 Venda e comunicação sobre produtos certificados														
5.5.1 Documentação associada a produtos vendidos/transferid														
5.5.1.1 No ponto de venda ou transferência dos produtos cert..														
5.5.1.2 Para fins de comunicação da declaração de cadeia de														
5.5.1.3 O documento associado com cada entrega de todos os														
5.5.1.4 Além das informações requeridas em 5.5.1.3, o docum														
5.5.2 Uso de logomarcas/rótulos														
5.5.2.1 A organização que utiliza uma logomarca/rótulo, para...														
5.5.2.2 A organização pode somente utilizar o rótulo no prod...														
5.6 Fontes controversas														
6 Requisitos mínimos do sistema de gestão	✓													
6.1 Requisitos gerais														
6.2 Responsabilidades e autoridades														
6.2.1 Responsabilidades gerais														
6.2.1.1 A alta administração da organização deve definir e d...														
6.2.1.2 A alta administração da organização deve nomear um m														





	Departamento / Atividade / Processo													Total
	Gestão da Cadeia de Custódia e anexo D	Vendas, Compras , Almoxarifado	Produção, Expedição	Pre impressão										
B.2.3 Quando a organização assinar contratos com seus forne														
B.3 Avaliação de riscos														
B.3.1 A organização deve realizar a avaliação de risco de aq...														
B.3.2 A avaliação de risco da organização deve resultar na c...														
B.3.3 A avaliação de risco da organização deve ser realizada..														
B.3.4 A organização deve determinar o risco, com base na com														
B.3.5 A organização deve classificar a probabilidade em níve..														
B.3.6 A organização deve classificar como alta a probabili...														
B.4 Gestão de suprimentos de alto risco														
B.4.1 Generalidades														
B.4.2 Identificação da cadeia produtiva														
B.4.3 Inspeções no local														
B.4.3.1 O programa de verificação da organização deve inclui.														
B.4.3.2 A organização deve demonstrar que ela tem conhecim														
B.4.3.3 A organização deve determinar uma amostra de suprim														
B.4.3.4 As inspeções no local devem abranger:														
B.4.4 Medidas corretivas e preventivas														
B.4.4.1 A organização deve definir procedimentos escritos pa..														
B.4.4.2 A faixa de medidas corretivas deve ser baseada na es.														
B.4.4.3 A organização deve cancelar o suprimento dos fornece														
Anexo C - Implementação da norma da cadeia de custódia em														
C.1 Introdução														
C.2 Definições														
C.2.1 A organização multi-site é definida como uma organizaç.														
C.2.2 A organização multi-site não precisa ser uma entidade ..														
C.2.3 A organização multi-site pode abranger:														
C.2.4 O grupo de produtores significa uma rede de empresas i														
C.2.5 Um site significa o local em que as atividades relacio...														
C.2.6 O grupo de produtores é limitado à participação dos si...														
C.2.7 Os critérios adicionais estabelecidos para o grupo de ...														
C.3 Critérios de elegibilidade para a organização multi-site														
C.3.1 Generalidades														
C.3.1.1 A cadeia de custódia da organização deve ser adminis														
C.3.1.2 Deve ser demonstrado que o escritório central da org..														
C.3.1.3 A organização deve ser capaz de demonstrar sua capa														
C.3.2 Função e responsabilidades do escritório central														
C.3.2.1 O escritório central deve:														
C.3.3 Funções e responsabilidades dos sites														
Anexo D - Requisitos sociais, de saúde e de segurança na cad	✓	✓												
D.1 Escopo														

	Departamento / Atividade / Processo														Total	
D.2 Requisitos																
D.2.1 A organização deve demonstrar seu compromisso com o																
D.2.2 A organização deve demonstrar que:																
<b>Total</b>	<b>1</b>															<b>1</b>

Exclusões	Justificativa da Exclusão
	Sem exclusões

## 3.4 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE

As não conformidades aqui detalhadas serão tratadas pelo processo de ação corretiva da organização, de acordo com os requisitos normativos relativos à ação corretiva.

Abaixo você encontrará os requisitos do Bureau Veritas Certification para:

- prazos para tratamento de não conformidades (a)
- conteúdo esperado na resposta da organização às não conformidades (b)

### Prazos para tratamento de não conformidades (a)

As ações corretivas para tratamento de não conformidades maiores devem ser realizadas imediatamente. Correção, análise de causa raiz e plano de ação corretiva, juntamente com evidências satisfatórias de implementação, devem ser apresentados em até **90 dias após o último dia da auditoria, a menos que o Bureau Veritas Certification e o cliente acordarem um período mais longo para resposta.**

A análise da adequação da resposta às não conformidades é realizada remotamente pelo auditor designado. No entanto, dependendo da gravidade da não conformidade, poderá ser requerida uma visita follow up à organização para verificação da implementação e da eficácia das ações tomadas, e para chegar a uma conclusão de recomendação da certificação ou da continuidade da certificação.

Para não conformidades menores, correção, análise de causa raiz e plano de ação corretiva devem ser aprovados pelo líder da equipe e a verificação da implementação e eficácia das ações corretivas tomadas serão realizadas na próxima visita. Recomenda-se que o cliente responda rapidamente às não conformidades para que haja tempo hábil para novas revisões das respostas pela organização, quando necessário.

Durante auditorias de recertificação, o prazo limite para tratamento de não-conformidades será definido pelo líder da equipe, a fim de que o plano de ação esteja implementado antes do vencimento do certificado.

As não conformidades devem ser respondidas pela organização no formulário de não conformidade fornecido pelo auditor líder do evento, e devem ser encaminhadas ao auditor.

### Conteúdo esperado na resposta da organização às não conformidades (b)

O auditor líder irá analisar as três partes da resposta da organização à não conformidade: correção, análise de causa raiz e ações corretivas. Ao avaliar estes três pontos, o auditor procura por um plano e por evidências de que o plano está sendo implementado

A resposta do cliente a NCR deve ser revista pelo auditor líder em três pontos: correção, análise de causa raiz e ações corretivas.

### Correção

1. A extensão da não conformidade foi determinada (a não conformidade foi corrigida e a organização examinou o sistema para ver se existem outros exemplos que também precisam ser corrigidos). Certifique-se de estar dando uma abrangência adequada à correção, respondendo a pergunta: "Este caso é isolado ou não?", em outras palavras: "Há risco de que isto possa ocorrer em outro local ou departamento?".
2. Se a correção não puder ser imediata, um plano de ação para corrigir a não conformidade pode ser estruturado (incluindo responsáveis e datas).
3. Evidência de que a correção foi implementada ou evidência de que o plano está sendo implementado.

### Análise de Causa Raiz

1. A causa-raiz não é simplesmente repetir a constatação de não conformidade e na maioria das vezes não é a causa direta do problema.
2. Exemplo de uma boa análise para determinação da verdadeira causa raiz: alguém que não segue um processo seria causa direta; a determinação do porquê que este alguém não segue um processo leva a descoberta da verdadeira causa-raiz.
3. A declaração da causa-raiz deve focar sobre um único problema, sem deixar nenhum possível porquê não respondido. Se, ao fim da análise da causa-raiz, algum porquê ainda puder ser razoavelmente respondido, a análise realizada não teve uma profundidade adequada e deve ser retomada.
4. Certifique-se de que a causa raiz responde a questão: "Qual foi a falha no sistema que permitiu a ocorrência do problema?".
5. Responsabilizar um funcionário pela falha não será aceito como única causa raiz.
6. A organização deve identificar e tratar os problemas nos seus processos, bem como identificar e tratar a sistemática de monitoramento que falhou.

### **Ação Corretiva**

1. A ação corretiva ou o plano de ação corretiva remete à(s) causas(s)-raiz(es) determinadas durante a análise de causa-raiz. Se a verdadeira causa raiz não foi determinada, o plano de ação não será adequado para impedir a recorrência do problema.
2. Para que o plano de ação seja aceito, este deve incluir:
  - ações que se remetam à(s) causa(s)-raiz(es)
  - identificação dos responsáveis pelas ações e
  - prazos para implementação.
  - uma "mudança" em seu sistema de gestão. Treinamentos e/ou publicações de uma newsletter geralmente não são alterações em seu sistema.
3. Para que as evidências de implementação sejam aceitas:
  - a. O auditado deve fornecer evidências suficientes de que o plano está sendo implementado como descrito no RNC (dentro do prazo determinado).
  - b. Nota: Não é necessário ter uma evidência completa para fechar um RNC; algumas evidências podem ser analisadas em auditorias futuras, quando as ações corretivas estiverem sendo verificadas.

## Será completado pelo Bureau Veritas

Data	Organização	Número do Contrato	Relatório n°	
8/4/2013	Cartondruck Grafica Ltda	1248146	B44SINMB01	
Não conformidades observadas durante		Auditoria Inicial		
Processo		Gestão da Cadeia de Custódia e anexo D		
Norma		14790:2011		
Cláusula		<p>6.3 Procedimentos documentados</p> <p>A organização deve estabelecer procedimentos documentados para sua cadeia de custódia. Os procedimentos documentados devem incluir pelo menos os seguintes elementos:</p> <p>a) estrutura organizacional (organograma), responsabilidades e autoridades relacionadas com a cadeia de custódia,</p> <p>b) descrição do fluxo de matéria-prima dentro do(s) processo(s) de produção/comercialização, incluindo definição de grupos de produtos,</p> <p>c) procedimentos para o processo de cadeia de custódia que abrange todos os requisitos desta</p> <p>Norma, incluindo: identificação da origem da matéria-prima, separação física de material certificado (para as organizações que aplicam a separação física), definição de grupos de produtos, cálculo do percentual certificado, cálculo dos créditos de volume florestal, gestão das contas de crédito (para as organizações que aplicam métodos baseados no percentual), venda/transferência de produtos, declarações nos produtos e rotulagem do produto,</p> <p>d) procedimentos para o sistema de due diligence relativos às fontes controversas, conforme aplicável,</p> <p>e) procedimentos para auditorias internas,</p> <p>f) procedimentos para a resolução de reclamações.</p>		
Descrição das Provas Objetivas:				
<p>A organização deve estabelecer procedimentos documentados para a sua cadeia de custódia. Os procedimentos documentados devem incluir pelo menos os itens a) a f), conforme descritos na norma pg.15</p> <p>Procedimento CoC não atende a todos os requisitos da norma NBR 14790 :2011..</p>				
Grau da NC	Auditor Líder		Auditor	Rep. da Organização:
Menor	Nelson Luiz Magalhães Bastos		Nelson Luiz Magalhães Bastos	Cheila Benvenuti da Silva
Completado antes de:				
8/4/2014	NMB	24479	NMB	24479

## Completado pela Organização:

Análise de causa raiz (O que falhou no sistema para permitir que esta NC ocorra.)
Falha da interpretação da norma na equipe e RA, pouca experiência na utilização da norma

**Correção e Ação Corretiva (O que é feito para solucionar este problema e prevenir reincidência?)**

Readequação do procedimento e criação do manual de CoC, contemplando todos os aspectos normativos.

Implementação das Ações Corretivas	Data da Implementação	18/4/2013
	Rep. da Organização:	Cheila Benvenuti da Silva

**Será completado pelo Bureau Veritas**

Verificação das Ações Corretivas e Eficácia	Data	Status	Auditor
		Aguardando Proposta de AC	Nelson Luiz Magalhães Bastos
Comentários			

## 4. DESEMPENHO

Relatório n°	Não Conformidade	Processo	Norma	Cláusula	Grau da NC	Data	Completado antes de	Verificação das Ações Corretivas e Eficácia
B44SINMB01	<p>A organização deve estabelecer procedimentos documentados para a sua cadeia de custódia. Os procedimentos documentados devem incluir pelo menos os itens a) a f), conforme descritos na norma pg.15</p> <p>Procedimento CoC não atende a todos os requisitos da norma NBR 14790 :2011..</p>	Gestão da Cadeia de Custódia e anexo D	14790:2011	<p>6.3</p> <p>Procedimentos documentados</p> <p>A organização deve estabelecer procedimentos documentados para sua cadeia de custódia. Os procedimentos documentados devem incluir pelo menos os seguintes elementos:</p> <p>a) estrutura organizacional (organograma), responsabilidades e autoridades relacionadas com a cadeia de custódia,</p> <p>b) descrição do fluxo de</p>	Menor	8/4/2013	18/4/2013	-



Relatório n°	Não Conformidade	Processo	Norma	Cláusula	Grau da NC	Data	Completado antes de	Verificação das Ações Corretivas e Eficácia
				<p>matéria-prima dentro do(s) processo(s) de produção/comercialização, incluindo definição de grupos de produtos,</p> <p>c) procedimentos para o processo de cadeia de custódia que abrange todos os requisitos desta Norma, incluindo: identificação da origem da matéria-prima, separação física de material certificado (para as organizações que aplicam a separação física), definição de grupos de produtos, cálculo do percentual certificado, cálculo dos</p>				

Relatório n°	Não Conformidade	Processo	Norma	Cláusula	Grau da NC	Data	Completado antes de	Verificação das Ações Corretivas e Eficácia
				<p>créditos de volume florestal, gestão das contas de crédito (para as organizações que aplicam métodos baseados no percentual), venda/transferência de produtos, declarações nos produtos e rotulagem do produto,</p> <p>d) procedimentos para o sistema de due diligence relativos às fontes controversas, conforme aplicável,</p> <p>e) procedimentos para auditorias internas,</p> <p>f) procedimentos para a resolução de reclamações.</p>				

## 5. SUMÁRIO EXECUTIVO

### 5.1 CONCLUSÕES DA AUDITORIA

A Cartodruck é certificada ISO 9001 pelo BVC, sendo também certificada pelo FSC.  
Foram identificadas 1 nc menor e 4 observações.  
A Cartondruck está pronta para iniciar a produção de produtos certificados CERFLOR.

### 5.2 SUMÁRIO DAS NÃO-CONFORMIDADES

Número de Não Conformidades Identificadas	Maior 0	Menor 1
Follow Up é necessário	N	
Data de Início do Follow Up		
Duração (dias)	0	
Data de Follow Up atual	~	

### 5.3 EFICÁCIA DO SISTEMA DE GESTÃO

A equipe auditora conduziu um processo de auditoria baseado em evidências objetivas. Os métodos de auditoria incluem entrevistas, observação de atividades e análise de documentos e registros.

- A documentação do sistema de gestão deve demonstrar conformidade com os requisitos da norma e prover estrutura suficiente de apoio à implementação e manutenção do sistema de gestão,
- A organização deve demonstrar efetiva implementação, manutenção e melhoria do seu sistema gestão.
- A organização deve demonstrar o estabelecimento e monitoramento adequado dos objetivos do sistema de gestão.
- A organização deve demonstrar a efetividade do programa de auditoria interna como ferramenta para manter e melhorar o sistema de gestão.
- Ao longo de todo o processo de auditoria, o sistema de gestão deve demonstrar conformidade com os requisitos normativos.

## 5.4 PONTOS FORTES

Equipe bem comprometida com a certificação.

## 5.5 OBSERVAÇÕES

1. Adequar no manual / procedimento a descrição correta da declaração da venda sobre produtos certificados (Anexo A)
2. Sistematizar para todas as áreas envolvidas na CoC o treinamento conceitual e operacional em CERFLOR
3. Adequar no manual / procedimento o item tratativa de reclamações de clientes
4. Sistematizar na pré impressão a documentação futura das solicitações das autorizações do uso do selo junto ao INMETRO.

## 6. RECOMENDAÇÃO DO AUDITOR LÍDER

Norma	Acreditação	Cópias de Cert.	Idioma
14790:2011	INMETRO	0	

Norma	14790:2011
Recomendação	Conceder Certificação
Motivo para emissão ou alteração do Certificado	Auditoria Principal

## 7. PROGRAMA DE AUDITORIAS

Nome do Site	Processo	Cláusula	Semestral										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Matriz	Gestão da Cadeia de Custódia e anexo D	6 Requisitos mínimos do sistema de gestão Anexo D - Requisitos sociais, de saúde e de segurança na cadeia de custódia	X	X	X								
Matriz	Vendas, Compras , Almojarifado	4 Requisitos para o processo de cadeia de custódia - Método de separação física	X	X	X								
Matriz	Produção, Expedição	4 Requisitos para o processo de cadeia de custódia - Método de separação física	X	X	X								
Matriz	Pre impressão	4 Requisitos para o processo de cadeia de custódia - Método de separação física	X	X	X								
Homens Dia			1	1	1	1							

Programa de Auditorias preparado por / modificado por	Nelson Luiz Magalhães Bastos	Data	9/4/2013
Comentários			

## 8. SITES

### Escritório Central

Nome do Site	Matriz
Endereço	Rua Arno Delling, 58 Itoupavazinha
Cidade	Blumenau
Estado	SC1
País	Brazil
CEP	89066-350

### Outros Sites

Nome do Site	BVC
Endereço	Av. Do Café, 277 - Torre B - 5º Andar
Cidade	São Paulo
Estado	
País	Brazil
CEP	04311-000