



GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE MANEJO FLORESTAL ABNT NBR 14789

Ref.: GP01 MANEJO
FLORESTAL 14789

Revisão 6.2 – 20/01/2026
PÚBLICO

Página 1 de 12

1. INTRODUÇÃO E ESCOPO

Este procedimento do BUREAU VERITAS CERTIFICATION cobre o escopo de auditoria e certificação de Manejo Florestal referenciados na norma ABNT NBR 14789.

Este documento descreve as ações requeridas tanto do BUREAU VERITAS CERTIFICATION como da Organização visando completar com sucesso todo o processo. Uma Organização certificada sob este esquema recebe um “Certificado de Aprovação” do seu sistema de Manejo Florestal.

O serviço prestado pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION de auditoria e certificação referencia-se nos requisitos da [ABNT NBR ISO/IEC 17021 Avaliação de conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão](#).

2. REFERÊNCIAS

- › [ABNT NBR ISO/IEC 17021 Avaliação de conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão](#)
- › ABNT NBR 14789 Manejo Florestal Sustentável - Princípios, critérios e indicadores para plantações florestais
- › ABNT NBR 14793 Diretrizes para auditoria florestal – Procedimentos de auditoria – Critérios de qualificação para auditores florestais

3. CERTIFICAÇÃO

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION opera de acordo com as regras de credenciamento, essas regras abrangem a estrutura, gestão e competência técnica dos organismos de certificação. Atualmente a diretriz de referência é o ISO/IEC 17021, e o BUREAU VERITAS CERTIFICATION executa todo seu trabalho seguindo um sistema interno que está em conformidade com essa diretriz. Dessa maneira, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION está apto a oferecer um serviço confiável, que não se baseia em acordos extraoficiais de reconhecimento mútuo, não controlados.

4. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser seguido para a obtenção de certificação de sistemas de manejo de plantações florestais.

A fim de obter e manter a certificação, a Organização tem que atender às exigências deste e de outros documentos complementares do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, e manter subsequentemente sua certificação de sistemas de manejo de plantações florestais em operação satisfatória.

5. SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO

Qualquer Organização interessada em certificação recebe, mediante solicitação, uma RFQ (solicitação de cotação) e o presente documento (GP01).



GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE MANEJO FLORESTAL ABNT NBR 14789

Ref.: GP01 MANEJO
FLORESTAL 14789

Revisão 6.2 – 20/01/2026
PÚBLICO

Página 2 de 12

5.1 Solicitação e Preparação da Proposta Comercial

A Organização deve preencher o documento "[Formulário de Solicitação \(SF01\)](#)" com os dados da organização.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION, com base nas informações acima, providencia uma proposta para cobrir os custos da auditoria inicial, principal, e das subseqüentes auditorias de manutenção, incluindo os custos de acreditação, juntamente com o cálculo de dimensionamento. Os termos e condições estão descritos no contrato de certificação

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION envia à Organização a proposta técnica de certificação para aprovação, junto com uma indicação da acreditação do BUREAU VERITAS CERTIFICATION em vigor para as atividades da Organização.

Quando a Organização requerente aceita a proposta do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, ela a devolve assinada. A proposta torna-se um contrato entre a Organização requerente e o BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION mantém procedimentos para assegurar que o pessoal utilizado na certificação está conforme com os requisitos da ISO/IEC 17021 e [ABNT NBR 14793](#).

A Organização deve atender às diretrizes suplementares publicadas pelos organismos de acreditação aplicáveis à certificação de sistemas de manejo de plantações florestais.

6. AUDITORIA DA ORGANIZAÇÃO

6.1 Preparação de Auditoria

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION e os requerentes da certificação entram em acordo sobre o cronograma e a composição da equipe de auditoria, com o objetivo em agendar as auditorias do processo de certificação.

O escopo será validado durante o processo de auditoria. O requerente pode solicitar uma revisão da composição da equipe de auditoria para evitar quaisquer riscos de conflito de interesse. A escolha final da composição da equipe de auditoria é realizada pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

A equipe auditoria prepara o plano de auditoria e envia ao requerente antes da auditoria. Caso necessário, os documentos que deverão ser examinados pelo auditor antes da auditoria são, portanto, solicitados ao requerente.

6.2 Auditores do BUREAU VERITAS CERTIFICATION

6.2.1. Qualificação do Auditor

Para a realização das auditorias, os auditores são designados de acordo com as normas de competências [ABNT NBR 14793](#) e procedimentos internos do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

A alocação da equipe se dará de acordo com a disponibilidade nas datas desejadas pela organização e de acordo com a competência/experiência do auditor no ramo de atividade da Organização.

6.2.2. Composição da Equipe Auditora

Uma equipe de auditoria é formada por, no mínimo, um auditor do BUREAU VERITAS CERTIFICATION e quando for necessário, outros auditores são designados para completar a equipe de auditoria.



GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE MANEJO FLORESTAL ABNT NBR 14789

Ref.: GP01 MANEJO
FLORESTAL 14789

Revisão 6.2 – 20/01/2026
PÚBLICO

Página 3 de 12

6.3 Auditoria

6.3.1. Programa de Auditoria

O cronograma das auditorias do ciclo de certificação é previamente elaborado. Para cada evento será elaborado um plano de auditoria. Esse plano poderá ser, então, reconsiderado, de acordo com sua coerência com a Organização de atividades e disponibilidade das pessoas com as quais os auditores desejam se reunir, de modo não perturbar as operações da Organização.

Em casos em que a pré-auditoria for realizada e nesta auditoria foram apresentadas inúmeras diferenças que não puderam ser corrigidas antes da auditoria de certificação, com risco de comprometer o processo de certificação, a Organização poderá solicitar ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION um adiamento da auditoria, a fim de colocar-se em conformidade.

6.3.2. Reunião de Abertura

No início da auditoria, uma reunião de abertura é organizada pelo auditor líder para:

- › Confirmar o escopo da certificação;
- › Apresentar o curso de auditoria;
- › Confirmar o programa de auditoria de acordo com as últimas modificações que a Organização possa fazer;
- › Os gerentes da Organização são convidados para ter uma visão clara do curso de auditoria e do cronograma. Então, eles podem informar seus colegas de trabalho e ajudar na fluência do curso de auditoria.

6.3.3. Realização da Auditoria

A auditoria tem como objetivo avaliar a conformidade completa com os requisitos da norma ABNT NBR 14789 por meio de auditoria do local ou locais de manejo de plantações florestais, envolvendo duas fases compulsórias:

Auditoria Inicial (Fase I)

Deve fornecer um foco para o planejamento da auditoria principal, adquirindo um conhecimento do manejo florestal da organização, no contexto dos princípios, critérios e indicadores de florestas plantadas, conforme a ABNT NBR 14789, e, em particular, do preparo da organização para auditoria. Esta fase deve ser baseada em, mas não limitada a análise crítica da documentação. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION executa esta fase nas instalações da organização para avaliar melhor a adequação do manejo florestal. Esta fase deve ser realizada para planejar e alocar recursos para posterior análise crítica da documentação onde requerido; prover uma oportunidade para realimentação imediata da informação para a organização cliente.

Na Fase I também deve ser realizada consulta prévia e divulgação às partes interessadas sobre o processo de certificação, onde são coletadas informações necessárias referentes ao(s) processo(s) e local(is) da organização, e acordar com a organização os detalhes da auditoria principal e da consulta pública (vide anexo A).

Auditoria Principal (Fase II)

Deve ser realizada nas instalações da organização para avaliar a implementação do manejo florestal (princípios, critérios e indicadores de florestas plantadas, conforme ABNT NBR 14789) da organização.

Além dos requisitos contratuais (referenciado à ABNT NBR 14789) a auditoria inicial, principal e as subsequentes auditorias de manutenção devem ser conduzidas de modo atender aos requisitos do ISO/IEC 17021 e outras porventura citadas nos documentos de acreditação.



GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE MANEJO FLORESTAL ABNT NBR 14789

Ref.: GP01 MANEJO
FLORESTAL 14789

Revisão 6.2 – 20/01/2026
PÚBLICO

Página 4 de 12

Com esse objetivo, a Organização tem que:

- › Fornecer a equipe auditora informações suficientes para que eles possam concluir com segurança que o sistema de manejo de plantações florestais da organização está conforme a norma **ABNT NBR 14789**.
- › Permitir à equipe auditora o fácil acesso aos locais, pessoal e registros, a fim de que eles possam verificar que o sistema de manejo de plantações florestais da Organização foi implementado e está sendo mantido.
- › Executar integralmente as ações para encerramento de quaisquer não-conformidades.

Durante a auditoria Fase II, o OCF também pode organizar reunião(ões) pública(s) com a participação das partes interessadas, tais como comunidades locais envolvidas, organizações não governamentais e agências governamentais, que cubra(m) o escopo da certificação – maiores detalhes no Anexo A

Reunião Intermediária (*wash-up*)

No final de cada dia de auditoria, reuniões são organizadas de forma a resumir o progresso da auditoria e a síntese dos primeiros resultados. As não conformidades encontradas durante o dia são analisadas, possibilitando que a Organização inicie as ações corretivas correspondentes.

Reunião de Encerramento

No término da auditoria, o auditor líder organiza uma reunião de encerramento, é desejável a participação das mesmas pessoas que estavam presentes durante a reunião de abertura.

6.4 Consulta Pública (Anexo A – Requisitos para a Realização da Consulta e Reunião Pública)

Em tempo hábil e antes do processo de auditoria a Organização deve providenciar e informar ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION as datas das consultas públicas que devem ser realizadas em cada região que contém uma ou mais unidades de manejo florestal, as consultas devem ser realizadas de maneira a atender no mínimo aos requisitos do Anexo A.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION deverá encaminhar as cartas para convite da consulta pública com as informações de local, hora e data para as partes interessadas determinadas pelo cliente com no mínimo 30 dias de antecedência da auditoria principal.

Após a realização da reunião pública e da auditoria de certificação, as informações sobre os assuntos tratadas em reunião pública e constatações de auditoria, ficarão evidenciadas no relatório de auditoria. Este documento ficará disponível para consulta às partes interessadas pelo site do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Eventuais comentários devem ser tratados e registrados.

A auditoria inicial, principal e de manutenção são conduzidas de acordo com os procedimentos BUREAU VERITAS CERTIFICATION e seguem genericamente o abaixo descrito:

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION envia à Organização uma cópia do plano de auditoria junto com quaisquer requisitos suplementares julgados necessários à obtenção da certificação solicitada.

Uma reunião de abertura com, no mínimo, o representante da organização para confirmar o escopo da certificação e para explicar a condução da auditoria deve ser realizada a cada auditoria.

Na auditoria inicial e de recertificação a equipe auditora do BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve acompanhar a(s) consulta(s) pública(s) e o método de relato.



GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE MANEJO FLORESTAL ABNT NBR 14789

Ref.: GP01 MANEJO
FLORESTAL 14789

Revisão 6.2 – 20/01/2026
PÚBLICO

Página 5 de 12

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve verificar as evidências fornecidas pela Organização e das partes interessadas, quando aplicável, do cumprimento dos Princípios 1 a 6 da ABNT NBR 14789.

Um exame detalhado do sistema em si, durante o qual qualquer não conformidade detectada será relatada, categorizada e comunicada aos auditados (formulário padrão BUREAU VERITAS CERTIFICATION “SF02 - Relatório de Não Conformidades).

Relata as não conformidades levantadas durante o decorrer da auditoria contra o sistema da organização e discute o curso da ação corretiva e do processo de recomendação da certificação.

Uma reunião de encerramento para a apresentação ao representante da administração ou alta direção, dos resultados da auditoria.

Apresenta um relatório formal – enviado após a auditoria, cuja cópia será apresentada e entregue à Organização, junto com as eventuais não conformidades detectadas e os pontos fortes do sistema de manejo de plantações florestais da Organização avaliada.

7. TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS

Não Conformidades

Se durante o curso da auditoria o auditor do BUREAU VERITAS CERTIFICATION evidencia que o sistema de Manejo Florestal da Organização não atende aos requisitos da Norma, requisitos Regulamentares/Estatutários, ou requisitos escritos do próprio sistema da Organização, uma não conformidade deve ser aberta. O item não conforme descrito e a não conformidade deve ser categorizada como maior ou menor, sendo que:

Não Conformidade Maior, refere-se a:

- › Uma falha do sistema do cliente em atender um requisito específico da norma.
- › Uma falha frequente ou proposital em seguir um requisito específico do sistema da organização.
- › Uma falha em atender o objetivo fundamental de um requisito do sistema.
- › Uma falha do sistema de gestão do cliente em atender um requisito legal ou estatutário.
- › Múltiplas não conformidades maiores dentro de um mesmo requisito da norma ou do sistema da organização.
- › Uma falha proposital da organização na correção de não conformidades.

Onde o cliente tenha identificado uma falha em seu sistema através de uma auditoria interna e está com o processo de ação corretiva e um plano de ação em vigor e implementado, então o auditor do BUREAU VERITAS CERTIFICATION não precisa dar uma não conformidade, se considerar que o processo de ação corretiva é coerente e possui evidências de implementação.

Não Conformidade Menor, refere-se a:

- › Qualquer falha do sistema auditado em atender um requisito escrito que não seja considerada uma não conformidade maior.

No caso das auditorias de transferência de um outro organismo de certificação, será verificado a validade do certificado vigente juntamente com o Organismo de Certificação que o emitiu, desempenho das auditorias anteriores e não



GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE MANEJO FLORESTAL ABNT NBR 14789

Ref.: GP01 MANEJO
FLORESTAL 14789

Revisão 6.2 – 20/01/2026
PÚBLICO

Página 6 de 12

conformidades, todas as não conformidades anteriores devem ser encerradas, com a devida implementação das ações corretivas, e somente após este processo o certificado poderá ser transferido ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Prazo de Implementação das Ações Corretivas

Se durante o processo de auditoria forem identificadas não conformidades maiores e/ou menores, os prazos e o processo para encerramento das não conformidades devem ser seguido conforme abaixo:

- › Não Conformidades Maiores: haverá uma auditoria para acompanhamento (*Follow-up*), onde será verificado o tratamento de todas as não conformidades identificadas na auditoria cujo prazo para realização deste *follow-up* é a até 90 dias da abertura da não conformidade.
- › Não Conformidades Menores: O cliente pode escolher se deseja apresentar um Plano de Ação para tratar as Não Conformidades identificadas ao final da auditoria, ou poderá enviá-lo em até 3 dias úteis ao Auditor Líder do evento. Se o Plano de Ação for aprovado pelo Auditor Líder, a verificação da eficácia das ações será realizada no próximo evento, não ultrapassando 12 meses.
- › Caso o auditor não aceite o Plano de Ação ou se a organização assim preferir, será agendado um *follow-up* para verificação das ações e encerramento das Não Conformidades (similar ao item anterior).
- › Caso na auditoria seja necessário verificar a eficácia de mais de 5 ações corretivas do evento anterior o auditor poderá pedir Tempo Adicional na auditoria.
- › Se na auditoria forem levantadas não conformidades maiores e menores, o processo seguirá as regras do item referido acima sobre não conformidades maiores.

As ações corretivas tomadas em função de eventuais não conformidades devem ser implementadas em prazos conforme orientação acima, após os prazos descritos acima, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION fará uma verificação da implementação das ações e sua eficácia, seja por meio de auditorias especiais, auditoria de manutenção ou *follow-up*. Desta maneira, os custos associados a esta auditoria serão cobrados à taxa do Homem-Dia (HD) vigente à época.

8. RELATÓRIOS PÚBLICOS

Os relatórios de auditoria ABNT NBR 14789 ([Resumo Público](#)) deverão ser publicados no site do BUREAU VERITAS CERTIFICATION (www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/relatorios-publicos) após o término do evento, conforme previsto na portaria 512/2012.

O relatório deve ser mantido público para garantir transparência e permitir que todas as partes interessadas tenham acesso, possam analisar as informações apresentadas e, se necessário, fazer comentários ou levantar questões sobre o conteúdo do documento.

Caso a organização tenha alguma informação que seja de caráter confidencial ela deve comunicar ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION com antecedência para que se retire do relatório.

Qualquer comentário, dúvida, questionamento serão direcionados ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION para a área responsável florestal. As informações serão analisadas e as ações pertinentes serão tomadas.



GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE MANEJO FLORESTAL ABNT NBR 14789

Ref.: GP01 MANEJO
FLORESTAL 14789

Revisão 6.2 – 20/01/2026
PÚBLICO

Página 7 de 12

9. CERTIFICAÇÃO

9.1 Decisão de Certificação

Os relatórios das auditorias de certificação e recertificação ([resumo público](#)) estarão disponíveis para consulta através do link <https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/relatorios-publicos>, e o BUREAU VERITAS CERTIFICATION seguirá com o processo de decisão de certificação.

A decisão de certificação é tomada com relação ao processo de auditoria avaliando toda a documentação gerada neste processo (por exemplo: relatório da auditoria, listas de verificações, relatórios de NC, anexos).

A decisão sobre a concessão da certificação é de responsabilidade do BUREAU VERITAS CERTIFICATION e deve ocorrer com base nas informações obtidas durante a auditoria.

9.2 Emissão do Certificado de Aprovação

Após a aprovação da decisão de certificação, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION emite um certificado de aprovação válido por um período de no máximo 5 (cinco) anos a partir da data da sua aprovação, detalhando endereço, dados da organização e a norma segundo a qual a auditoria foi realizada, neste caso a ABNT NBR 14789, com o devido escopo de certificação.

No certificado de Manejo Florestal devem conter:

- › Descrição das localizações físicas / tamanho da área certificada;
- › Razão Social / Endereços;
- › Localizações geográficas.

A certificação sob este esquema não exime a Organização de suas obrigações legais.

9.3 Uso do Logo da marca BUREAU VERITAS CERTIFICATION

A Organização está autorizada a divulgar a certificação obtida, porém, todo e qualquer material de divulgação deve atender os requisitos do Manual de Uso da Marca BUREAU VERITAS CERTIFICATION, este documento está disponível no site <https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/procedimentos>.

A publicidade sobre a certificação deve destacar claramente o objeto certificado.

Não deve ser usado de maneira a deturpar a certificação concedida.

Para a utilização do selo PEFC, a Organização deve seguir as regras estabelecidas pelo CGCRE e IPMF/PEFC Brasil, em suas publicações e normas técnicas.

Com a obtenção da certificação, é de responsabilidade da Organização certificada solicitar ao IPMF/PEFC Brasil pelo e-mail comunicacao@promanejo.org.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION deverá incluir a verificação do uso devido do Logo PEFC pela Organização nas avaliações.



GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE MANEJO FLORESTAL ABNT NBR 14789

Ref.: GP01 MANEJO
FLORESTAL 14789

Revisão 6.2 – 20/01/2026
PÚBLICO

Página 8 de 12

10. MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

Por ser o certificado de aprovação válido por um período de 5 (cinco) anos, a aprovação é mantida sujeitando-se à contínua conformidade com a norma ABNT NBR 14789. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION monitora essa conformidade através da realização das auditorias anuais de manutenção.

Cada auditoria de manutenção possui um plano de auditoria que é disponibilizado pelo auditor líder para o cliente.

Caso as circunstâncias tornem necessário, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION conduz visitas especiais durante a manutenção da certificação.

Tais circunstâncias podem incluir o desejo da Organização em estender o escopo da certificação ou quando requerido em resposta a um incidente, acidente, denúncia de partes interessadas ou mudança significativa no sistema da Organização.

Ao término do período de Certificação de 5 (cinco) anos, caso a Organização deseje continuar a certificação, uma auditoria de recertificação, com nova decisão de certificação deve ser efetuada pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

A duração desta reavaliação deve levar em consideração o desempenho do sistema de Manejo Florestal da Organização durante o período anterior de certificação.

Nota: Nos casos em que houver não conformidades menores da auditoria anterior (seja manutenção ou certificação) em aberto, a próxima auditoria de manutenção deverá ser realizada no prazo de 12 meses, contando a partir do último dia de auditoria anterior, visando atender o prazo limite de 12 meses para fechamento das não conformidades menores.

Acesso do Organismo de Acreditação

Como parte dos requisitos de acreditação aplicáveis ao processo de certificação, a Organização deve permitir que o Organismo de Acreditação do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, ou seus representantes, tenham acesso a qualquer etapa do processo de auditoria ou supervisão, com o objetivo de testemunhar a atuação da equipe auditora durante a realização das auditorias do sistema de Manejo Florestal.

A Organização não poderá recusar a realização de avaliações testemunha solicitadas pelo Organismo de Acreditação, seus representantes ou pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Eventual recusa deverá ser devidamente justificada e estará sujeita à aceitação do BUREAU VERITAS CERTIFICATION e do Organismo de Acreditação. A não aceitação dos motivos apresentados poderá resultar na retirada da certificação acreditada.

Para esse fim, a Organização autoriza o BUREAU VERITAS CERTIFICATION a disponibilizar ao Organismo de Acreditação as informações e dados relevantes relacionados ao processo de certificação, conforme requeridos pelos critérios de acreditação aplicáveis.

11. MUDANÇAS NA UNIDADE DE MANEJO FLORESTAL

Se, ao longo dos 5 (cinco) anos do período de certificação, a Organização efetuar mudanças significativas (exemplo: inclusão de novos sites no escopo de certificação, alteração da razão social, entre outras) no seu sistema de Manejo Florestal, tais mudanças devem ser prontamente notificadas ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION, que deve avaliar e assegurar que elas não conflitam com as exigências da ABNT NBR 14789. Caso necessário, um aditivo de contrato e uma visita especial podem ser requeridos.

Se a Organização efetuar quaisquer outras mudanças no sistema de gestão, essas devem ser endereçadas na estrutura documental da Organização. Tais mudanças são analisadas pelo auditor durante próxima auditoria de manutenção.



GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE MANEJO FLORESTAL ABNT NBR 14789

Ref.: GP01 MANEJO
FLORESTAL 14789

Revisão 6.2 – 20/01/2026
PÚBLICO

Página 9 de 12

12. MUDANÇAS NO SERVIÇO DE AUDITORIA E CERTIFICAÇÃO

Quando ocorrerem alterações na legislação, nas normas, e nos requisitos de acreditação as mesmas devem ser implantadas conforme disposições legais ou normativas.

13. SUSPENSÃO, RETIRADA OU CANCELAMENTO DO CERTIFICADO

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION reserva-se no direito de suspender, retirar ou cancelar o certificado de aprovação a qualquer momento durante o período de certificação.

A certificação poderá ser suspensa, retirada ou cancelada de acordo com o procedimento geral BUREAU VERITAS CERTIFICATION GP03-BR, cuja a cópia acha-se disponível no website (<https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/procedimentos>).

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION se reserva no direito de publicar, sob a forma que julgar apropriada, a retirada, cancelamento ou suspensão do Certificado de Aprovação da Organização. Bem como, será enviado ao acreditador deste produto comunicações mensais sobre os status dos certificados (emitidos, suspensos, retirados ou cancelados).

14. RECLAMAÇÃO DE TERCEIRA PARTE

Entende-se como reclamações de terceira parte, as reclamações e/ou denúncias recebidas relativas a serviços prestados, requisitos de certificação da ABNT NBR 14789 ou posturas éticas que influenciem no sistema de gestão das empresas certificadas.

Ao receber uma reclamação de terceira parte, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION realiza uma análise e envia para a organização certificada. A organização possui 15 dias para responder ao reclamante comunicando ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION se as mesmas foram resolvidas.

Sendo a reclamação/denúncia procedente, do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, avalia a necessidade da realização de uma auditoria especial imediata, para verificação das ações corretivas propostas pela empresa certificada para a resolução da reclamação; ou se a mesma pode ser verificada na próxima auditoria de manutenção do sistema pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Em paralelo o BUREAU VERITAS CERTIFICATION informa ao reclamante se a denúncia/reclamação é procedente, acompanhando todas as etapas da resolução da reclamação até sua verificação “in loco” durante as auditorias.

Se for solicitado a anonimato pelo reclamante, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION não poderá divulgar os dados do mesmo para a empresa certificada. O conteúdo completo da denúncia também pode ser mantido em sigilo.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION disponibiliza em sua página na internet, um canal de comunicação para recebimento de reclamações: www.bureauveritas.com.br.

- › Formulário (Form 063) e Procedimento para Reclamações (de Clientes e de 3ª Parte) e Apelos, disponíveis em: <https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/procedimentos>
- › Os contatos para o envio de reclamações:
 - Reclamações de Clientes: atendimento@bureauveritas.com



GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE MANEJO FLORESTAL ABNT NBR 14789

Ref.: GP01 MANEJO
FLORESTAL 14789

Revisão 6.2 – 20/01/2026
PÚBLICO

Página 10 de 12

- Reclamações de Terceiros: gerencia.tecnica-br@bureauveritas.com

Se for solicitado a anonimato pelo reclamante, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION não poderá divulgar os dados do mesmo para a empresa certificada. O conteúdo completo da denúncia também pode ser mantido em sigilo.

15. APELO

O processo de apelação deve ser realizado de acordo com o procedimento geral cuja cópia acha-se disponível no website (<https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/procedimentos>).

O processo de apelação é iniciado caso a Organização deseje recorrer contra decisões do BUREAU VERITAS CERTIFICATION com respeito aos seguintes temas:

- › Recusa em aceitar uma solicitação para Certificação da Organização;
- › Falha em recomendar a Certificação;
- › Suspensão, Retirada ou Cancelamento do Certificado de Aprovação;
- › Um recurso de um terceiro contra uma decisão de conceder Certificação;
- › Discordância do resultado da auditoria.

16. CONFIDENCIALIDADE

Exceto conforme requerido pela legislação do país e pelas autoridades legais pertinentes, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION trata como estritamente confidencial e não revela a terceiros, sem prévio consentimento por escrito da Organização, qualquer informação que fique de posse de seus colaboradores ou subcontratados no curso da auditoria ou certificação do sistema de gestão do Manejo Florestal da Organização.

Conforme requisitos de acreditação, o relatório de auditoria (**resumo público**) é disponibilizado ao público em nosso website www.bureauveritas.com.br após cada auditoria. Caso o cliente deseje que alguma informação confidencial seja retirada do relatório antes da publicação, o cliente deve informar o auditor e/ou o BUREAU VERITAS CERTIFICATION com antecedência.

As informações serão retiradas do relatório caso não seja um requisito obrigatório.



GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE MANEJO FLORESTAL ABNT NBR 14789

Ref.: GP01 MANEJO
FLORESTAL 14789

Revisão 6.2 – 20/01/2026
PÚBLICO

Página 11 de 12

ANEXO A – REQUISITOS PARA A REALIZAÇÃO DA CONSULTA E REUNIÃO PÚBLICA

O objetivo da consulta pública é tornar o processo de certificação de manejo florestal o mais transparente possível e, por conseguinte, dar maior credibilidade à certificação. As consultas públicas podem ser realizadas com o envio de cartas às partes interessadas, e-mails e na forma de reuniões públicas, que visam também reunir comentários, observações e demais informações a respeito da organização, o processo de certificação e conformidades com os requisitos das normas avaliadas.

Neste sentido, as consultas públicas (ou reuniões públicas) devem ocorrer antes, de preferência ou no decorrer da auditoria principal de certificação, sendo que as Reuniões Públicas podem ocorrer antes ou durante a auditoria Fase II, e seu número estabelecido em função das características geográficas das áreas de manejo.

A.1. RESPONSABILIDADES

Da empresa:

- › Elaborar uma lista de partes interessadas para cada Unidade de Manejo Florestal, contendo a identificação da parte interessada (empresa, órgãos públicos, associações, ONGs etc.), nome de contato, e-mail ou fax ou endereço etc.;
- › Enviar ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION lista destas partes interessadas para validação;
- › Divulgar em meios de comunicação apropriados (imprensa, revistas, boletins) convocações para as reuniões públicas;
- › Identificar e disponibilizar local de fácil acesso para realização das reuniões; e
- › Responder aos questionamentos das partes interessadas relacionados à organização.

Do BUREAU VERITAS CERTIFICATION:

- › Validar a identificação de partes interessadas de abrangência regional, nacional ou internacional, juntamente com a Organização;
- › Enviar às partes interessadas identificadas pela empresa questionários (consulta) sobre o processo de certificação e convites para as Reuniões Públicas dias antes da auditoria;
- › Responder à todas as pessoas que responderem ao Questionário de Consulta Pública;
- › Conduzir as Reuniões Públicas;
- › Responder aos questionamentos das partes interessadas relacionados aos trabalhos da BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

A.2. CONVOCAÇÃO PARA REUNIÃO PÚBLICA

A empresa deve realizar a divulgação das Reuniões Públicas em nome do BUREAU VERITAS CERTIFICATION da forma mais adequada às características dos municípios onde se encontram suas Unidades de Manejo Florestal. As reuniões públicas devem ser realizadas antes ou durante a auditoria de fase II com a participação das partes interessadas, tais como comunidades locais envolvidas, organizações não governamentais e agências governamentais, que cubram o escopo da certificação. Assim sendo, os seguintes meios podem ser utilizados:

- › E-mail – para aquelas partes interessadas que disponham deste recurso;
- › Imprensa escrita da região – para conhecimento da comunidade em geral;
- › Outros meios – dependendo das características e particularidades das comunidades onde ocorrerão as reuniões, utilizar outros recursos de convocação como folhetos, cartazes, divulgação em rádio, carros de som etc.
- › Na convocação deve estar identificada a data, o local, o horário e duração da reunião, bem como um breve relato da finalidade da mesma.



GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE MANEJO FLORESTAL ABNT NBR 14789

Ref.: GP01 MANEJO
FLORESTAL 14789

Revisão 6.2 – 20/01/2026
PÚBLICO

Página 12 de 12

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve validar os meios de comunicação utilizados, de forma a melhor divulgar as consultas públicas.

A.3. REALIZAÇÃO DAS REUNIÕES PÚBLICAS

A empresa deve providenciar local de fácil acesso e totalmente neutro para realização das reuniões, que poderão ocorrer em associações, salões de reunião de igrejas, colégios, órgãos públicos ou outros locais que atendam estas condições. Não serão aceitas reuniões públicas nas instalações da empresa que está buscando a certificação.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION atuará como moderador e coordenador do evento.

A reunião deve ter duração máxima de duas horas, com a participação de pelo menos 1 auditor do BUREAU VERITAS CERTIFICATION durante todo o período.

A Organização deverá, preferencialmente, se abster de participar da reunião pública, de forma a garantir a imparcialidade do processo de certificação. Se a Organização decidir acompanhar o processo, a mesma não poderá se manifestar durante a reunião pública.

O auditor do BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve registrar os comentários dos participantes para posterior verificação na avaliação de campo.

Caberá ao auditor levantar os nomes dos participantes e seus respectivos dados (endereço, e-mail, instituição que representa) através de lista de participação em reuniões públicas.

RESULTADOS DAS CONSULTAS PÚBLICAS

Os registros devem fazer parte do relatório da auditoria principal de certificação da empresa. Todos os aspectos relevantes levantados pelos participantes devem ser verificados pelos auditores.

A Organização e o BUREAU VERITAS CERTIFICATION deverão responder e comentar as questões levantadas durante as reuniões públicas e disponibilizar estas informações no relatório público do processo de certificação.