



## GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Ref.: GP01 CADEIA DE  
CUSTÓDIA  
PEFC

Revisão 7.1 – 21/01/2026  
PÚBLICO

Página 1 de 10

### 1. INTRODUÇÃO E ESCOPO

Este procedimento do BUREAU VERITAS CERTIFICATION cobre o escopo de auditoria e certificação de Cadeia de Custódia referenciados na norma PEFC ST 2002:2020.

O serviço prestado pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION de auditoria e certificação referencia-se nos requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 17065 Avaliação de Conformidade - Requisitos Gerais para Organismos de Certificação de produtos, processos e serviços.

### 2. REFERÊNCIAS

- › ABNT NBR ISO/IEC 17065 Avaliação de Conformidade - Requisitos Gerais para Organismos de Certificação de produtos, processos e serviços
- › PEFC ST 2002:2020 - *Chain of Custody of Forest Based Products – Requirements*
- › PEFC ST 2001:2020 - *PEFC Logo Usage Rules – Requirements*

### 3. REQUISITOS DO SISTEMA CADEIA DE CUSTÓDIA

Para a certificação da Cadeia de Custódia são necessárias operações/processos para identificar a origem da matéria prima utilizada nos produtos certificados pelo PEFC e para manter os produtos certificados separados de outros produtos durante o processo de produção.

Apenas as operações com o certificado Cadeia de Custódia são passíveis do uso do selo com as marcas registradas do PEFC.

O selo PEFC provém de uma ligação entre a produção responsável e consumo, permitindo que o consumidor tome decisões social e ambientalmente responsáveis de aquisição.

Quando o BUREAU VERITAS CERTIFICATION emite um certificado Cadeia de Custódia do PEFC a uma Organização, isto prova que a Organização demonstrou estar em conformidade com todos os requisitos de Cadeia de Custódia aplicáveis no momento da auditoria do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

### 4. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

#### 4.1 Descrição do Processo de Certificação

Este documento apresenta os procedimentos do BUREAU VERITAS CERTIFICATION com relação à certificação de cadeia de custódia PEFC. Os procedimentos de Certificação foram desenvolvidos de acordo com os requisitos do PEFC.

A norma PEFC ST 2002:2020 é aplicável a uma operação de Cadeia de Custódia, ou seja, uma operação onde a rastreabilidade dos produtos certificados PEFC pode ser evidenciado.

No caso em que existir mais de um site dentro da Cadeia de Custódia a ser certificada (sistema multisite), por meio amostral, todos os sites serão verificados no decorrer do ciclo de certificação.



## GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Ref.: GP01 CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Revisão 7.1 – 21/01/2026 PÚBLICO

Página 2 de 10

### 4.2 Definições Úteis

#### **Padrão:**

O padrão define os requisitos que o requerente da certificação deve cumprir e é o critério de auditoria utilizado pelo organismo de certificador.

#### **Requerente:**

O requerente é qualquer entidade legal passível a certificação e vinculada contratualmente com o BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

#### **Local/Site:**

Local/site é qualquer localização física de uma entidade legal onde a Cadeia de Custódia é completamente ou parcialmente gerenciada.

Uma única entidade legal pode possuir diversas unidades. Dependendo da gestão implementada pela requerente, um esquema de multisite pode ser solicitado.

#### **Esquema de Multisite:**

Com relação aos esquemas de certificação PEFC, um esquema de multisite ocorre quando a organização central mantém a gestão geral centralizada da certificação e está legalmente vinculada a todos os outros sites.

No caso de multisite, cada site deve cumprir com a norma de Cadeia de Custódia em compatibilidade com as atividades exercidas no site, incluindo controles de volumes, entradas, saídas, entre outros.

O escritório central se responsabiliza pela gestão das informações dos membros.

#### **Certificação em Grupo:**

Com relação aos esquemas de certificação do PEFC, uma certificação em grupo ocorre quando a organização central mantém a gestão geral centralizada da certificação, mas não está legalmente vinculada a todos os membros integrantes do grupo.

#### **Terceirização/Subcontratação:**

Terceirização ou subcontratação de uma Organização no qual qualquer parte da Cadeia de Custódia é gerenciada por uma Organização terceirizada.

## 5. SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO

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

### 5.1 Solicitação de Certificação

#### **Certificação Individual (único site)**

A Organização deve preencher o documento “[Formulário de Solicitação \(SF01\)](#)” com os dados da organização. Adicionalmente, a organização requerente pode fornecer seu procedimento de monitoramento da cadeia de custódia e produtos do PEFC planejados para serem vendidos, caso tenha o documento disponível.

#### **Certificação em Grupo ou para Multisite**

Da mesma forma que para uma certificação individual, deve-se preencher o SF01 ou um documento similar, descrevendo a hierarquia entre locais diferentes incluídos dentro do escopo de certificação, bem como número de funcionários e atividades da Organização e dos sites/membros do grupo.



## GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Ref.: GP01 CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Revisão 7.1 – 21/01/2026 PÚBLICO

Página 3 de 10

### 5.2 Análise Preliminar de Solicitação e Oferta de Serviços

#### Preparação da Proposta Comercial

No momento da devolução do SF01 devidamente preenchido (ou similar), o BUREAU VERITAS CERTIFICATION calcula o dimensionamento da auditoria e prepara a proposta comercial de certificação com base nas informações fornecidas pela requerente.

Casos específicos:

› **Terceirização:**

Caso a Organização terceirize algumas atividades, a Organização poderá optar por incluir suas subcontratadas no âmbito dessa certificação.

Neste caso, a Organização deverá mencionar os nomes e endereço da subcontratada e o número de funcionários e o tipo de terceirização a ser incluída no SF01.

Uma avaliação do risco a partir dos subcontratados informados será realizada a fim de estabelecer uma cotação para o tempo de auditoria necessário para obter uma visão geral apropriada da cadeia de custódia completa.

› **Certificação para Multisite**

Caso a Organização deseje obter uma certificação para múltiplos locais, ela deverá especificar isso na SF01 com o nome e endereço e suas atividades, número de funcionários e a rotação de funcionários dos locais.

A fim de obter uma visão geral precisa da Organização de multisite, uma planilha apresentando a hierarquia e atividades é requerida. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION avaliará uma amostra dos locais a ser auditados em conformidade com as normas do PEFC.

› **Termos específicos e gerais e condição de venda**

Na proposta comercial enviada ao cliente é mencionado o documento de termos gerais e condições de vendas para serviços de certificação. Este documento está disponível no site do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

### 5.3 Contrato

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.

## 6. PREPARAÇÃO DAS AUDITORIAS

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.



## GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Ref.: GP01 CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Revisão 7.1 – 21/01/2026 PÚBLICO

Página 4 de 10

### 6.1 Auditores do BUREAU VERITAS CERTIFICATION

#### 6.1.1. Qualificação do Auditor

Para a realização das auditorias, os auditores são designados de acordo com as normas de competências PEFC 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.

#### 6.1.2. Composição da Equipe de Auditoria

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.

### 6.2 Pré-auditoria

#### 6.2.1. Interesse e Realização da Pré-auditoria

A etapa de pré-auditoria proporciona a oportunidade de precisar o escopo de auditoria, objetivando identificar os processos implementados, bem como os pontos de monitoramento críticos, e para demonstrar como a auditoria é gerenciada pelos nossos serviços.

Uma análise de lacuna é realizada entre o sistema de monitoramento/gerencial os requisitos dos padrões da cadeia de custódia do PEFC. Conseqüentemente, o requerente pode decidir se o processo de certificação pode ser concluído.

Essa etapa não é mandatória no processo de certificação de Cadeia de Custódia.

### 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 (definição da Cadeia de Custódia gerenciada pelo requerente e precisar a listagem dos grupos de produtos e espécies na Cadeia de Custódia);



## GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Ref.: GP01 CADEIA DE  
CUSTÓDIA  
PEFC

Revisão 7.1 – 21/01/2026  
PÚBLICO

Página 5 de 10

- › 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 PEFC ST 2002:2020 por meio de auditoria do local ou locais de produção, bem como análise da documentação.

A equipe de auditoria auditará respectivamente o processo gerencial e o monitoramento operacional implementado pelo requerente em conformidade com as normas do PEFC aplicáveis no escopo da auditoria. As entrevistas com os funcionários são mantidas em conformidade com o escopo da auditoria e, se necessário, com participantes externos (fornecedores, subcontratadas etc.). A equipe da auditoria verificará a coerência entre os produtos e o escopo da auditoria.

É também feita uma verificação de coerência entre as entradas e saídas realizadas. As possíveis não conformidades apontadas pela equipe auditora são apresentadas a Organização. As proposições de ações corretivas são apresentadas ao auditor líder para a aceitação do plano de ação.

#### 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.

### 6.3.4. Não Conformidades e Ações Corretivas

#### Não Conformidades

Se durante o curso da auditoria o auditor do BUREAU VERITAS CERTIFICATION evidencia que o sistema de Cadeia de Custódia 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.



## GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Ref.: GP01 CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Revisão 7.1 – 21/01/2026 PÚBLICO

Página 6 de 10

- › 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 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.

## **7. CERTIFICAÇÃO**

### **7.1 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).



## GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Ref.: GP01 CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Revisão 7.1 – 21/01/2026 PÚBLICO

Página 7 de 10

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.

Quando a decisão do BUREAU VERITAS CERTIFICATION conceder a certificação, a mesma se dará por um período máximo de 5 (cinco) anos, conforme citado no contrato de certificação.

Caso o contrato firmado seja inferior a 5 anos, o prazo de validade do certificado seguirá o prazo de vigência do contrato.

### 7.2 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 PEFC ST 2002:2020, com o devido escopo de certificação.

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

#### 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, em suas publicações e normas técnicas.

Com a obtenção da certificação, é de responsabilidade da Organização certificada solicitar ao IPMF/PEFC pelo e-mail [comunicacao@promanejo.org](mailto:comunicacao@promanejo.org).

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

## 8. 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 PEFC ST 2002:2020. 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.



## GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Ref.: GP01 CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Revisão 7.1 – 21/01/2026 PÚBLICO

Página 8 de 10

A duração desta reavaliação deve levar em consideração o desempenho do sistema de Cadeia de Custódia 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.

## 9. MUDANÇAS NA CADEIA DE CUSTÓDIA

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 Cadeia de Custódia, tais mudanças devem ser prontamente notificadas ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION, que deve avaliar e assegurar que elas não conflitam com as exigências do PEFC ST 2002:2020. 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.

## 10. 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.

## 11. 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>).



## GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Ref.: GP01 CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Revisão 7.1 – 21/01/2026 PÚBLICO

Página 9 de 10

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).

### 12. RECLAMAÇÃO DE TERCEIRA PARTE

Entende-se como reclamações de terceira parte, as reclamações e/ou denúncias recebidas relativas a serviços prestados, requisitos de certificação do PEFC ST 2002:2020 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](http://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](mailto:atendimento@bureauveritas.com)
  - Reclamações de Terceiros: [gerencia.tecnica-br@bureauveritas.com](mailto: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.

### 13. 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;



## GP01 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE CADEIA DE CUSTÓDIA PEFC

Ref.: GP01 CADEIA DE  
CUSTÓDIA  
PEFC

Revisão 7.1 – 21/01/2026  
PÚBLICO

Página 10 de 10

- › Suspensão, Retirada ou Cancelamento do Certificado de Aprovação;
- › Um recurso de um terceiro contra uma decisão de conceder Certificação;
- › Discordância do resultado da auditoria.

### 14. 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 da Cadeia de Custódia da Organização.

Conforme requisitos de acreditação, o relatório de auditoria é disponibilizado ao público em nosso website [www.bureauveritas.com.br](http://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.