



## **Andraplan Administração Empresarial Ltda.**

**A essência da consultoria.**

---

Publicação de domínio público reproduzida na íntegra por Andraplan Administração Empresarial Ltda.

Caso tenha necessidade de orientações sobre o assunto contido nesta publicação entre em contato conosco.

A Andraplan é especializada na prestação de serviços de consultoria e assessoria para certificação de produtos, serviços e sistemas de gestão.

Saiba mais sobre consultoria e assessoria para certificação de produtos, serviços e sistemas de gestão no site [www.andraplan.com.br](http://www.andraplan.com.br).

---

### **Consultoria e Assessoria**

O método de trabalho da consultoria consiste em orientações direcionadas aos diretores, gerentes e líderes da empresa. Estas orientações podem ser feitas pessoalmente, por telefone ou e-mail, na empresa do cliente ou em nossos escritórios.

O método de trabalho da assessoria é o mesmo da consultoria, sendo complementado pela execução de atividades que frequentemente são de responsabilidade dos clientes, como a elaboração de manuais, procedimentos, instruções e relatórios, realização de pesquisas, tomada de decisões, etc. As atividades de assessoria podem ser feitas na empresa do cliente ou em nossos escritórios.

Como o principal produto de uma consultoria são as informações, existe uma sistemática para atualização periódica da equipe de trabalho. Esta atualização de informações é reforçada nos assuntos relacionados a legislação e regulamentação técnica, com vistas a permitir que os consultores estejam preparados para fornecer informações adequadas para a tomada de decisões por parte dos clientes.

### **Serviços**

- Consultoria e assessoria para certificação compulsória e voluntária de produtos e serviços, dentro dos padrões INMETRO, ANATEL, UL, RoHS, Marcação CE, etc.
  - Consultoria e assessoria para certificação de sistemas de gestão  
ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, PBQP-H, SA 8000, SASSMAQ, PBQP-H, etc.
  - Consultoria e assessoria organizacional  
Planejamento estratégico, Vendas, Marketing, Produção, Recursos Humanos, Compras, Logística, Finanças, Projeto e desenvolvimento, Tributos, Falências e recuperação empresarial, etc.
  - Terceirização de serviços técnicos  
Controle da qualidade (inspeção e ensaios), Garantia e gestão da qualidade (documentação e gerenciamento), Desenho de produtos, Projeto e desenvolvimento de produtos, Pesquisa de mercado, Levantamento de custos e formação de preços, Responsabilidade técnica, Auditorias, Representação em comissões de estudos, etc.
- 

### **Andraplan Administração Empresarial Ltda.**

CNPJ 09.589.187/0001-85 Inscrição Municipal (CCM) número: 3.771.340-0  
Av. Paulista, 726 – 17º Andar - Conj. 1707-D – Bela Vista – São Paulo/SP CEP: 01310-910  
Telefone / Fax: (11) 4506-3207 ou (11) 2056-2062  
e-mail: [andraplan@andraplan.com.br](mailto:andraplan@andraplan.com.br) web site <http://www.andraplan.com.br>



Portaria n.º 56, de 25 de fevereiro de 2010

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL - INMETRO, no uso de suas atribuições, conferidas no § 3º do artigo 4º da Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973, no inciso I do artigo 3º da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1999, e no inciso V do artigo 18 da Estrutura Regimental da Autarquia, aprovada pelo Decreto n.º 6.275, de 28 de novembro de 2007;

Considerando a alínea *f* do subitem 4.2 do Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, aprovado pela Resolução Conmetro n.º 04, de 02 de dezembro de 2002, que atribui ao Inmetro a competência para estabelecer as diretrizes e critérios para a atividade de avaliação da conformidade;

Considerando o Art. 57 do Decreto n.º 6.063, de 20 de março de 2007, que regulamenta, no âmbito federal, dispositivos da Lei n.º 11.284, de 2 de março de 2006, que dispõe sobre a gestão de florestas públicas para a produção sustentável, resolve baixar as seguintes disposições:

Art. 1º Aprovar os Requisitos de Avaliação da Conformidade para Concessão em Florestas Públicas, disponibilizados no sítio [www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br) ou no endereço abaixo:

Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro  
Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade – Dipac  
Rua Santa Alexandrina n.º 416 - 8º andar – Rio Comprido  
20261-232 Rio de Janeiro/RJ

Art. 2º Cientificar que a Consulta Pública que originou os Requisitos ora aprovados foi divulgada pela Portaria Inmetro n.º 360, de 17 de dezembro de 2009, publicada no Diário Oficial da União – DOU de 18 de dezembro de 2009, seção 01, página 128.

Art. 3º Instituir, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC, a auditoria florestal independente para concessão de florestas públicas, a qual deverá ser realizada por Organismo de Auditoria Florestal Independente – OAF, acreditado pelo Inmetro, consoante o estabelecido nos Requisitos ora aprovados.

Art. 4º Determinar o prazo de 12 (doze) meses para que a concessão em florestas públicas ocorra somente em conformidade com os Requisitos ora aprovados.

Art. 5º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

JOÃO ALZIRO HERZ DA JORNADA

## REQUISITOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE PARA CONCESSÃO EM FLORESTAS PÚBLICAS

### SUMÁRIO

- 1 Objetivo
  - 2 Documentos Complementares
  - 3 Siglas
  - 4 Definições
  - 5 Organismo de Avaliação da Conformidade
  - 6 Etapas do Processo de Avaliação da Conformidade
  - 7 Tratamento de Reclamações
  - 8 Qualificação dos Auditores
  - 9 Responsabilidades e Obrigações
  - 10 Penalidades
- Anexo A - Código de Ética de Auditores Florestais  
Anexo B - Critérios e Indicadores para Auditorias Florestais Independentes  
Anexo C - Auditoria Florestal Independente em Grupo  
Anexo D - Conteúdo do Relatório Resumo do Processo de Auditoria de Floresta Pública

### 1 OBJETIVO

Estabelecer critérios para o programa de avaliação da conformidade para concessão em florestas públicas, com foco na sustentabilidade, atendendo aos requisitos estabelecidos nos contratos de concessão florestal, visando constatação do regular cumprimento do mesmo.

### 2 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Lei n.º11.284, de 2 de março de 2006.	Dispõe sobre a gestão de florestas públicas para a produção sustentável, e dá outras providências.
Decreto nº 6.063, de 20 de março de 2007.	Regulamenta, no âmbito florestal, os dispositivos da Lei nº 11.284, de 2 de março de 2006.
ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005	Avaliação de conformidade – vocabulário e princípios gerais.
ABNT NBR ISO/IEC 17021:2007	Avaliação da Conformidade – requisitos para Organismos que fornecem Auditoria e Certificação de Sistemas de Gestão.
ABNT NBR 14793:2001	Diretrizes para Auditoria Florestal – procedimentos de auditoria – critérios de qualificação para auditores florestais.
ABNT NBR ISO 19011:2002	Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental.
Resolução CONMETRO nº04/2002	Dispõe sobre a aprovação do Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC e do Regimento Interno do Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade – CBAC.
Portaria INMETRO nº 179/2009	Regulamento Para Uso das Marcas, dos Símbolos de Acreditação, de Reconhecimento da Conformidade aos Princípios das Boas Práticas de Laboratório – BPL e, dos Selos de Identificação do Inmetro.

Lei 9.933, de 21 de dezembro de 1999	Dispõe sobre as competências do Conmetro e do Inmetro, institui a taxa de serviços metrológicos, e dá outras providências.
Norma Regulamentadora nº 31 / MTE	Segurança e Saúde no Trabalho na Agricultura, Pecuária Silvicultura, Exploração Florestal e Aqüicultura.
Instrução Normativa nº 93 / IBAMA	Exige a apresentação de mapas georreferenciados.
Edital de Licitação para Concessão Florestal, publicado pelo Serviço Florestal Brasileiro, conforme estabelecido na Lei nº 11284/2006.	
Contrato de Concessão Florestal, firmado entre o Serviço Florestal Brasileiro e o concessionário, conforme estabelecido na Lei nº 11.284/2006.	

### 3 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AFI	Auditoria Florestal Independente
Cgcre	Coordenação Geral de Acreditação
CGFLOP	Comissão de Gestão de Florestas Públicas
Conama	Conselho Nacional do Meio Ambiente
Conmetro	Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
IAF	<i>International Accreditation Forum</i>
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
OAC	Organismo de Avaliação da Conformidade
OAF	Organismo de Auditoria Florestal Independente
OCF	Organismo de Certificação do Manejo Florestal
PMFS	Plano de Manejo Florestal Sustentável
UMF	Unidade de Manejo Florestal
UPA	Unidade de Produção Anual

### 4 DEFINIÇÕES

Para fins deste RAC são adotadas as definições a seguir, complementadas pelas contidas nos documentos descritos no capítulo 2.

#### 4.1 Auditoria em Grupo

Quando um Organismo de Auditoria Florestal Independente, para fins de otimização de custos, conduz as Auditorias Florestais Independentes de duas ou mais Unidades de Manejo Florestal.

#### 4.2 Concessionário

Ganhador da licitação da Concessão Florestal, na forma da Lei nº 11.284/2006, complementada pela Lei 8.666/1993.

#### 4.3 Consulta Prévia

Consulta realizada por Organismo de Auditoria Florestal Independente, às partes interessadas, na primeira etapa do processo de Auditoria Florestal Independente (Fase I).

#### **4.4 Organismo de Auditoria Florestal Independente – OAF**

Entidade acreditada pelo Inmetro, para a execução de atividades de análise do cumprimento dos requisitos constantes no Contrato de Concessão Florestal.

#### **4.5 Órgão Gestor**

Órgão ou entidade do poder concedente com a competência de disciplinar e conduzir o processo de outorga da concessão florestal sendo, no âmbito federal, representado pelo Serviço Florestal Brasileiro –SFB.

#### **4.6 Plano de Manejo Florestal Sustentável – PMFS**

Plano de administração da floresta sob concessão para obtenção de benefícios econômicos, sociais e ambientais, respeitando-se os mecanismos de sustentação do ecossistema objeto do manejo e considerando-se, cumulativamente ou alternativamente, a utilização de múltiplas espécies madeireiras, de múltiplos produtos e subprodutos não madeireiros, bem como a utilização de outros bens e serviços da natureza.

**Nota:** o plano apresentará o conjunto de Unidades de Produção Anual, contíguas ou não, que podem abranger ou não a totalidade da Unidade de Manejo Florestal.

#### **4.7 Unidade de Manejo Florestal – UMF**

Perímetro definido a partir de critérios técnicos, socioculturais, econômicos e ambientais, localizado em florestas públicas, objeto de um Plano de Manejo Florestal Sustentável, podendo conter áreas degradadas para fins de recuperação por meio de plantios florestais.

**Nota:** uma UMF pode ser classificada como pequena, média ou grande, de acordo com a definição no Plano Anual de Outorga Florestal (PAOF) e subscrito no Contrato de Concessão Florestal.

#### **4.8 Unidades de Produção Anual – UPA**

Área resultante da subdivisão da área do PMFS a ser explorada no período de um (1) ano.

### **5 ORGANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE**

**5.1** Para atuar como OAF, o OAC deverá ser acreditado pelo Inmetro como OCF no escopo Manejo de Florestas Nativas. Além disto, o OAF deve demonstrar à Cgcre competência técnica para realizar a atividade de AFI de acordo com o estabelecido neste RAC.

**5.2** O OAF deve atender aos itens aplicáveis da Resolução no 04/02, do Conmetro referente às regras preconizadas pelo Sistema Brasileiro de Avaliação de Conformidade - SBAC.

**5.3** O OAF deve possuir uma declaração, acessível ao público, sobre seu posicionamento em relação à imparcialidade na realização de suas atividades de AFI, como gerencia os conflitos de interesse e assegura sua objetividade, bem como os demais princípios da AFI.

**5.3.1** O conceito de “acessível ao público” deve ser compreendido e operacionalizado de maneira ampla, incluindo, mas não exclusivamente, a disponibilização das informações pela rede mundial de computadores, as atividades de consultas públicas e distribuição de material impresso.

**5.4** O conceito de “gerenciamento de conflitos de interesse” deve ser compreendido e operacionalizado de maneira a orientar o registro da diversidade de interesses, a divulgar essa diversidade de interesses respeitando a confidencialidade das partes, se assim desejado, e explicitar os procedimentos para a resolução de conflitos.

**5.5** O OAF, ou qualquer parte de sua entidade legal, não pode conduzir uma AFI para áreas de Concessão Florestal e/ou Concessionários para os quais tenham fornecido consultoria em um período inferior a dois anos.

## **6 ETAPAS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE**

### **6.1 Avaliação**

A Auditoria Florestal Independente tem como objetivo indicar a existência de níveis adequados de confiança de que a UMF está em conformidade com o Contrato de Concessão Florestal firmado entre o Concessionário e o Órgão Gestor, baseado no Edital de Licitação pertinente.

A continuidade da conformidade será avaliada por meio das auditorias realizadas em intervalos não superiores a 3 (três) anos.

#### **6.1.1 Solicitação de início de processo**

O Concessionário deve, após solicitar formalmente ao OAF a realização de AFI, apresentar o documento descritivo das atividades em andamento e sobre o respectivo PMFS ou outros planejamentos aplicáveis ao objeto do Contrato de Concessão Florestal pertinentes à UMF a ser avaliada, conforme procedimento do OAF.

#### **6.1.2 Análise da Solicitação e da Documentação**

**6.1.2.1** O OAF realiza a análise da documentação e emite relatório sobre a viabilidade de atendimento da situação, tendo como referência o especificado neste RAC e em procedimento próprio para a apresentação da documentação.

**6.1.2.2** Caso a solicitação seja considerada inviável, o OAF deve comunicar formalmente ao solicitante o motivo da inviabilidade do atendimento e devolver toda a documentação apresentada.

#### **6.1.3 Auditoria**

O OAF deve observar o descrito no ANEXO B – Critérios e indicadores para auditorias florestais independentes, anexando os registros dessas informações atualizadas no relatório final, além de manter os respectivos registros para consultas posteriores, que se façam necessárias.

Na AFI Conjunta de pequenas UMF devem ser observadas as prescrições do ANEXO C – Auditoria florestal independente, além dos demais regulamentos pertinentes.

A auditoria compreende as seguintes fases: Auditoria Fase I, Consulta Prévia e Auditoria Fase II.

O OAF deve incluir em seus procedimentos prescrições descrevendo a Fase I da AFI, a qual inclui o processo de Consulta Prévia e o planejamento da Fase II.

##### **6.1.3.1 Auditoria Fase I**

**6.1.3.1.1** O OAF deve adquirir conhecimento sobre o Edital de Licitação, a área da UMF e o Contrato de Concessão Florestal. O OAF pode executar essas atividades iniciais, da Fase I, nas instalações do Concessionário e/ou na UMF.

**6.1.3.1.2** A Auditoria Fase I deve ser realizada para:

- Planejar e alocar recursos para posterior análise crítica da documentação, onde requerido;
- Coletar informações necessárias referentes ao(s) processo(s) e local(is) de atuação do concessionário; e
- Acordar com o Concessionário os detalhes da Fase II da AFI.

- Elaborar lista das partes interessadas regionais, nacionais e, quando aplicável, internacionais apontadas pela organização, pelo OAF e pelo Órgão Gestor.

**6.1.3.1.3** A documentação fornecida pelo Concessionário deve ser analisada para determinação da conformidade das operações na Concessão Florestal, como documentado, com o Contrato de Concessão Florestal e com os Critérios e Indicadores de Auditoria Florestal Independente.

**6.1.3.1.4** A documentação deverá incluir documentos e registros pertinentes à Concessão Florestal e relatórios de auditorias anteriores.

### **6.1.3.2 Consulta Prévia**

**6.1.3.2.1** O OAF deve divulgar, às partes interessadas, sobre o processo de AFI, que deve compreender:

- Realizar uma consulta pública sobre o processo de concessão florestal com as partes interessadas identificadas na Auditoria Fase I;
- Apresentar os procedimentos para o tratamento das demandas provenientes da consulta pública na AFI.

### **6.1.3.3 Auditoria Fase II**

**6.1.3.3.1** Objeções do Concessionário ao plano de AFI devem ser primeiramente solucionadas com o líder da equipe da auditoria e em caso de persistência do problema deve ser buscada uma solução com a participação da Alta Direção do OAF.

**6.1.3.3.2** Qualquer revisão do plano de AFI deve ser acordada entre as partes interessadas antes da continuidade da auditoria.

**6.1.3.3.3** Os documentos de trabalho, incluindo registros resultantes de seu uso, e os documentos com informações sobre as não-conformidades da Concessão Florestal, incluindo a verificação do cumprimento das ações corretivas, devem ser retidos, no mínimo, até a aprovação do relatório final da AFI pelo Órgão Gestor.

**6.1.3.3.4** A Auditoria Fase II deve ter início, no mínimo trinta (30) dias após o final da Auditoria Fase I, visando assegurar tempo adequado para o recebimento de comentários oriundos da consulta pública com as partes interessadas e adequação do Plano de Auditoria Fase II.

**6.1.3.3.5** A Auditoria Fase II deve ser realizada nas instalações da UMF e deve incluir, necessariamente, avaliações na implementação do PMFS e/ou outras atividades aplicáveis ao objeto do Contrato de Concessão Florestal.

**6.1.3.3.6** O auditor-líder deve comunicar, o mais breve possível, ao OAF, e este deve notificar imediatamente ao Órgão Gestor, qualquer preocupação ou evidências coletadas que sugiram um risco imediato e significativo, como por exemplo, ao meio ambiente ou a direitos trabalhistas. Quaisquer outras considerações sobre assuntos fora do escopo da AFI devem ser anotadas e relatadas ao OAF, para possível comunicação com o Órgão Gestor.

**6.1.3.3.7** A pedido do Órgão Gestor, este e as partes interessadas podem ser incluídos entre os participantes da reunião de encerramento, em comum acordo com o OAF e o Concessionário.

**6.1.3.3.8** Caso o Concessionário apresente um plano de ação corretiva e preventiva durante a reunião de encerramento o OAF deve incluí-lo no relatório de auditoria.

**6.1.3.3.9** A equipe auditora elabora o relatório da avaliação e o envia ao OAF. O OAF deve estabelecer, em seus procedimentos de rotina, análise crítica dos relatórios por meio de especialistas (revisores técnicos) que devem avaliar a adequação e a consistência da documentação produzida e emissão de parecer.

**6.1.3.3.10** No caso de existência de não-conformidades, ao receber o plano de ações corretivas e preventivas do Concessionário, o OAF deve elaborar e executar o acompanhamento das ações necessárias a serem implementadas pelo Concessionário, com prazos conforme graduação de sua gravidade.

**6.1.3.3.11** O relatório da auditoria deve ser emitido dentro do período de tempo acordado. Se isto não for possível, as razões para a demora devem ser comunicadas ao Órgão Gestor e uma nova data seja acordada.

**6.1.3.3.12** O relatório de auditoria deve ser datado e aprovado de acordo com os procedimentos do programa de auditoria.

**6.1.3.3.13** O OAF deve enviar o relatório de auditoria ao Órgão Gestor com base no Art. 42 da Lei de Gestão de Florestas Públicas e seus parágrafos.

**6.1.3.3.14** O OAF deve aguardar trinta dias, após a data de recebimento do relatório pelo Órgão Gestor para comentários, para o fechamento do relatório final da AFI.

**6.1.3.3.15** O OAF, após o fechamento do relatório de auditoria, deve elaborar um Relatório Resumo do processo de AFI a ser disponibilizado para as partes interessadas. O Relatório Resumo deve ser enviado ao Órgão Gestor para comentários, primeiramente e antes da divulgação às partes interessadas.

**6.1.3.3.16** O Relatório Resumo aprovado deve ser então distribuído às partes interessadas.

**6.1.3.3.17** O Relatório Resumo deve adotar o modelo de conteúdo mínimo descrito no ANEXO D – Conteúdo do relatório resumo do processo de auditoria de floresta pública.

**6.1.3.3.18** O OAF deve disponibilizar para as partes interessadas, durante todo o processo da AFI, as informações quanto a sua estrutura organizacional descritas na ABNT NBR ISO/IEC 17021.

## **7 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

A capacidade de resposta às reclamações é assegurada quando forem observados todos os cinco pontos apresentados abaixo:

**7.1** Do ponto de vista do Órgão Gestor, quando esse, por meio das Gerências de Concessões e de Monitoramento e Auditorias, ou instâncias equivalentes, checka as não-conformidades encontradas pelas AFI e implementa as ações corretivas recomendadas e/ou necessárias;



**7.2** Do ponto de vista da CGFLOP, no âmbito federal, ou órgãos competentes nos Estados, Distrito Federal e Municípios para exercerem as mesmas atribuições, nas respectivas esferas de atuação, de que trata o Artigo 51 da Lei 11.284/06, quando esse analisa os relatórios das AFI e os relatórios de monitoramento das concessões do Órgão Gestor;

**7.3** Do ponto de vista do Órgão Acreditador, Inmetro, quando avalia a conformidade de procedimentos do OAF durante as auditorias-testemunha;

**7.4** Do ponto de vista do OAF, quando esse assegura a adoção de procedimentos de consulta às partes interessadas e tratamento das demandas procedentes;

**7.5** Do ponto de vista do concessionário, quando este atender os seguintes requisitos:

**7.5.1** Uma política para Tratamento das Reclamações, assinada pelo seu executivo maior, que evidencie que a empresa:

- a) valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações, apresentadas por seus clientes;
- b) conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se as penalidades em lei;
- c) analisa criticamente os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- d) define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- e) compromete-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação que o mesmo tenha recebido e no prazo por ele estabelecido.

**7.5.2** Uma pessoa ou equipe formalmente designadas, devidamente capacitadas e com liberdade para o devido tratamento das reclamações.

**7.5.3** Desenvolvimento de programa de treinamento para a pessoa ou equipe responsável pelo tratamento das reclamações, bem como para as demais envolvidas, contemplando, pelo menos, os seguintes tópicos:

- a) regulamentos e normas aplicáveis ao produto;
- b) noções sobre as Leis nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências; e a Lei 9.933, de 20 de dezembro de 1999, que dispõe sobre as competências do Conmetro e do Inmetro, institui a taxa de serviços metrológicos, e dá outras providências;
- c) noções de relacionamento interpessoal;
- d) política para Tratamento das Reclamações;
- e) procedimento para Tratamento das Reclamações.

**7.5.4** Quando pertinente, disponha de instalações individuais e de fácil acesso pelos clientes que desejarem formular reclamações, bem como placas indicativas e cartazes afixados estimulando as reclamações e informando sobre como e onde reclamar.

**7.5.5** Procedimento para Tratamento das Reclamações, que deve contemplar um formulário simples de registro da reclamação pelo cliente, bem como rastreamento, investigação, resposta, resolução e fechamento da reclamação.

**7.5.6** Devidos registros de cada uma das reclamações apresentadas e tratadas.

**7.5.7** Mapa que permita visualizar com facilidade a situação (exemplo: em análise, progresso, situação atual, resolvida, etc) de cada um das reclamações apresentadas pelos clientes nos últimos 18 meses.

**7.5.8** Estatísticas que evidenciem o número de reclamações formuladas nos últimos 18 meses e o tempo médio de resolução.

**7.5.9** Realização de análise crítica semestral das estatísticas das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias.

## **8 QUALIFICAÇÃO DE AUDITORES**

**8.1** Os auditores e especialistas do OAF devem atender aos requisitos contidos na ABNT NBR ISO 19011, na ABNT NBR 14793 e, também, aos requisitos específicos contidos no Edital de Licitação e Contrato de Concessão Florestal pertinentes.

**8.2** Os critérios derivados da ABNT NBR ISO 19011 e ABNT NBR 14793 serão aplicados de acordo com as adaptações necessárias às AFI.

**8.3** A equipe auditora do OAF deve atuar em acordo com o ANEXO A – Código de ética de auditores florestais e nos princípios relacionados aos auditores descritos na ABNT NBR ISO 19011.

**8.4** Quanto à educação e experiência profissional de auditores, de acordo com a ABNT NBR 14793, recomenda-se a formação acadêmica, habilidades e conhecimentos que envolvam os seguintes tópicos:

- a) Ciência e tecnologia relativas aos produtos e serviços, de concessão de florestas públicas;
- b) Aspectos técnicos, ambientais, sociais e econômicos do PMFS a ser auditado;
- c) Requisitos aplicáveis de leis, normas, regulamentos e documentos relacionados;
- d) Normas técnicas e/ ou específicas relacionadas aos produtos e serviços do PMFS a ser auditado;
- e) Procedimentos, processos e técnicas de auditoria.

## **9 RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES**

### **9.1 Para o Concessionário**

- a) Cumprir com todas as condições estabelecidas nos Requisitos de Avaliação da Conformidade e/ou no Regulamento Técnico da Qualidade;
- b) Arcar diretamente com as responsabilidades técnica, civil e penal relativas ao produto ou serviço por ele comercializado ou prestado;
- c) Comunicar qualquer alteração em sua estrutura que implique em mudanças no produto, processo, serviço, pessoa ou sistema de gestão com a conformidade avaliada;
- d) Comunicar imediatamente a interrupção das atividades objeto do contrato de concessão;
- e) Adotar providências imediatas, incluindo a eventual retirada do mercado, do produto (ou serviço), caso ocorram fatos que possam comprometer a credibilidade das auditorias e a imagem do Inmetro, independentemente da existência de requisitos no Programa de Avaliação da Conformidade.

## **9.2 Para o OAC**

- a) Implementar o programa de avaliação da conformidade conforme os requisitos estabelecidos nos Requisitos de Avaliação da Conformidade, dirimindo obrigatoriamente as dúvidas com o Inmetro;
- b) Acatar eventuais penalidades impostas pelo regulamentador;
- c) Repassar para a empresa autorizada exigências estabelecidas pelo Inmetro que as impactem;
- d) Adotar providências imediatas caso ocorram fatos que possam comprometer a imagem do Inmetro, independentemente da existência de requisitos no Programa de Avaliação da Conformidade.

## **10 PENALIDADES**

A inobservância das prescrições compreendidas neste documento acarretará a aplicação das penalidades previstas na Lei nº 9933, de 20 de dezembro de 1999.

## **ANEXO A – CÓDIGO DE ÉTICA DE AUDITORES FLORESTAIS**

**A.1** Agir profissionalmente, de maneira precisa e livre de tendências.

**A.2** Empenhar-se para o aumento da competência e do prestígio da profissão de auditor florestal.

**A.3** Apoiar os colegas de trabalho ou que estiverem sob sua supervisão no desenvolvimento de habilidades em manejo florestal, meio ambiente e auditorias.

**A.4** Não representar interesses conflitantes, bem como declarar para seus clientes ou empregadores quaisquer relacionamentos que possam influenciar os seus julgamentos.

**A.5** Não divulgar qualquer informação relativa à auditoria, a menos que autorizado por escrito pelo Órgão Gestor e pela organização auditora.

**A.6** Não aceitar qualquer incentivo, comissão, presente ou outros benefícios das organizações avaliadas, de seus empregados ou de quaisquer grupos de interesse ou permitir que colegas os aceitem.

**A.7** Não comunicar, intencionalmente, informação falsa ou enganosa que possa comprometer a integridade de qualquer auditoria ou do processo de avaliação da conformidade florestal.

**A.8** Não agir de maneira que possa vir a prejudicar a reputação do OAF ou do processo de avaliação da conformidade.

**A.9** Prestar total cooperação com investigações, na eventualidade de alguma ofensa aos preceitos deste código.

## **ANEXO B - CRITÉRIOS E INDICADORES PARA AUDITORIAS FLORESTAIS INDEPENDENTES**

**B.1** O concessionário cumpre estritamente o objeto do contrato de concessão e obrigações contratuais de acordo com o edital de licitação pertinente

**B.1.1** Os produtos e/ou serviços explorados na UMF estão de acordo com o contrato de concessão.

**B.1.2** As condições especiais e/ou as exclusões estabelecidas no contrato de concessão são cumpridas.

**B.1.3** As demais obrigações contratuais estabelecidas no contrato de concessão são cumpridas.

**B.2** Unidade de Manejo Florestal (UMF) é objeto de um PMFS aprovado pelo IBAMA

**B.2.1** O PMFS aprovado pelo IBAMA está em status “ativo”.

**B.2.2** O mapa de localização da UMF é coincidente com o PMFS aprovado pelo IBAMA.

**B.2.2.1** O mapa de localização da UMF atende as diretrizes legais vigentes (IN93 de 03 de março de 2006).

**B.2.3** A área sob exploração é coincidente com a área aprovada no Plano Operacional Anual (POA).

**B.2.4** O volume total explorado é coincidente com o volume autorizado no documento de Autorização de Exploração (AUTEX).

**B.2.5** O PMFS se encontra adimplente em relação a quaisquer condicionantes estabelecidas pelo IBAMA.

**B.3** O concessionário se encontra adimplente com as diretrizes do Serviço Florestal Brasileiro para a conservação da qualidade ambiental na UMF

**B.3.1** As espécies endêmicas e ameaçadas são protegidas.

**B.3.2** Os corpos d'água são protegidos.

**B.3.3** A UMF é protegida contra incêndios, desmatamentos, explorações ilegais e outras ameaças à integridade da floresta pública.

**B.3.4** A dinâmica de desenvolvimento da UMF é monitorada e assegurada.

**B.4** O concessionário se encontra adimplente com as diretrizes do Serviço Florestal Brasileiro para as questões sociais

**B.4.1** As condições de trabalho estão de acordo com a legislação vigente (NR31).

**B.4.2** Conflitos sócio-ambientais são monitorados, administrados e solucionados .

**B.4.2.1** O concessionário respeita o direito dos vizinhos e vice-versa.

**B.4.2.2** As comunidades do entorno são informadas que é permitida a caça e a pesca para subsistência.

**B.4.2.3** Existem mecanismos de comunicação regular entre o concessionário e os vizinhos (ex: reuniões ou funcionários da concessão que faz visitas regulares).

**B.4.2.4** A UMF e as áreas do entorno não são exploradas ilegalmente.

**B.4.2.5** Os protocolos e acordos das discussões com as comunidades são assinados pelas representantes da comunidade e do concessionário.

**B.4.2.6** As empresas florestais que trabalham de forma ilegal na UMF ou seu limite são denunciadas.

**B.4.2.7** O responsável pela concessão quanto à comunicação com as comunidades locais conhece os comunitários e seus problemas.

**B.4.2.8** O responsável representa a concessão nas relações com as comunidades e outros atores locais e reúne-se com frequência satisfatória com os atores locais para conhecer seus problemas.

**B.4.2.9** O concessionário reconhece e valoriza a participação de funcionários em movimentos comunitários.

**B.4.2.10** O concessionário faz reuniões com vizinhos agricultores ou pecuaristas durante a época de preparo de área e manutenção de pastagens para orientá-los quanto aos cuidados a serem tomados por ocasião das queimadas.

**B.5** O concessionário de encontra adimplente em relação à legislação vigente

**B.5.1** O concessionário detém declaração atualizada de adimplência com a Receita Federal.

**B.5.2** O concessionário se encontra ativo e sem pendências junto ao Cadastro Técnico Federal.

**B.5.3** O concessionário não detém quaisquer ações judiciais condenatórias transitadas em julgado nas áreas ambiental e trabalhista.

**B.5.4** O concessionário se encontra adimplente em relação a quaisquer outras leis vigentes em relação ao contrato de concessão.

**B.6** O concessionário cumpre estritamente as garantias contratuais

**B.6.1** O concessionário cumpre estritamente as diretrizes e regras quanto ao pagamento das garantias contratuais.

**B.7** O concessionário está adimplente em relação aos pagamentos estabelecidos no contrato de concessão florestal

**B.7.1** Os valores pagos estão de acordo com o objeto do contrato de concessão florestal, as penalidades pecuniárias impostas e o valor mínimo anual.

**B.7.2** Os pagamentos são realizados pontualmente.

**B.7.3** Os reajustes estabelecidos pelo Serviço Florestal Brasileiro, de acordo com os termos do contrato de concessão florestal, são cumpridos.

**B.8** Os critérios de bonificação do processo de licitação florestal são cumpridos integralmente

**B.8.1** Os prazos estabelecidos são cumpridos.

**B.8.2** O desempenho atende as regras e diretrizes estabelecidas no contrato de concessão florestal.

**B.9** Os contratos com terceiros atendem as regras e diretrizes estabelecidas no contrato de concessão florestal

**B.9.1** O objeto do contrato com terceiros está de acordo com o contrato de concessão florestal.

**B.9.2** As regras contratuais de contrato com terceiros está de acordo com as regras contratuais do contrato de concessão florestal e as regras e diretrizes da legislação pertinente.

**B.10** O concessionário cumpre integralmente as regras e diretrizes do Serviço Florestal Brasileiro quanto ao período de embargo

**B.10.1** As datas de embargo e práticas/atividades suspensas são cumpridas.

## **ANEXO C – AUDITORIA FLORESTAL INDEPENDENTE EM GRUPO**

**C.1** Para fins de facilitar as AFI em Concessões Florestais e tendo em vista o Art. 42 da Lei de Gestão de Florestas Públicas e seus parágrafos, auditorias conduzidas por um OAF poderão ser feitas de forma conjunta em grupos de Concessionários, ocupando diferentes Unidades de Manejo Florestal.

**C.2** O solicitante da AFI do grupo de Concessionários junto ao OCF deve ser a entidade legalmente constituída, a qual tem responsabilidade final pela AFI.

**C.3** Todos os Concessionários devem atender, individualmente, aos requisitos do Contrato de Concessão Florestal.

**C.4** O OAF deve confeccionar um relatório para cada Unidade de Manejo Florestal submetida à AFI.

## **ANEXO D - CONTEÚDO DO RELATÓRIO RESUMO DO PROCESSO DE AUDITORIA DE FLORESTA PÚBLICA**

**D.1** Como um dos instrumentos para proporcionar transparência ao processo de avaliação da conformidade à sociedade, o OAF, com autorização do Órgão Gestor, deverá disponibilizar ao público e informar às partes interessadas, o relatório resumo do processo de auditoria relativo ao Contrato de Concessão Florestal que deverá conter, no mínimo, as informações abaixo:

a) Informações gerais sobre o concessionário:

- Nome e/ou Razão Social do concessionário, endereço para correspondência e pessoa de contato;
- Nome(s) do(s) Responsável(is) Técnico(s) pelo Plano de Manejo Florestal Sustentável;

b) Localização geográfica da Unidade de Manejo objeto da auditoria;

c) Caracterização do contexto sócio-econômico da Unidade de Manejo objeto da auditoria;

d) Caracterização do objeto do Contrato de Concessão Florestal objeto da auditoria;

e) Processo de Consulta Prévia, incluindo lista de participantes, questões apontadas, encaminhamentos adotados pelo OAF.

f) Descrição geral do processo de avaliação da conformidade das Unidades de Manejo:

- Normas utilizadas para avaliação;
- Identificação da equipe auditora do OAF;
- Responsável pelo OAF;
- Descrição das etapas do processo do OAF;
- Cronograma do processo de auditoria (Plano de Auditoria);
- Entidades e pessoas contatadas;

g) Descrição do atendimento às normas e especificações de referência, descritos no ANEXO B, as não conformidades identificadas, as ações corretivas propostas para adequação, incluindo o prazo acordado para seu cumprimento.