

## Resumo Público de Auditoria de Verificação de Ações Corretivas (CVA)

Empreendimento:	Klabin S.A - Klabin Florestal Paraná
Código de Certificação:	IMA-MF-0013
Data do Relatório:	30 de junho de 2020

### I. PROCESSO DE AUDITORIA

Auditor, Qualificações:	Luiz Fernando Moura - engenheiro florestal pela ESALQ-USP, MSc e PhD em Usinagem da Madeira pela Université Laval (Quebec, Canadá). Realizou pós-doutoramento na ESALQ-USP, com projeto sobre tratamento térmico de madeiras e industrialização de madeiras tratadas termicamente. Atualmente, organiza e elabora projetos para inserção no Mercado de Carbono, tanto no mercado regulado (MDL – Mecanismo de Desenvolvimento Limpo, Protocolo de Quioto) como voluntário (VCS – Verified Carbon Standard), além de realizar pesquisas de mercado e viabilidade para projetos florestais. Em oito anos de experiência no Mercado de Carbono, possui atuações em sete projetos de carbono. Participou do curso de formação de auditores pelo Imaflora em 2013 e Treinamento de Formação de Auditores e Equipe Interna Manejo Florestal Sustentável – CERFLOR.
Data(s) da Auditoria:	02 de junho de 2020
Tipo de CVA:	Desk <input checked="" type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/>
Visão Geral da Auditoria:	As não-conformidades foram aplicadas durante a auditoria de monitoramento anual 2019 da Klabin S.A - Klabin Florestal Paraná. O NCR #01/19 tratava de falhas no sistema de registro de demandas de partes interessadas. O NCR #02/19 relatava falhas no monitoramento de impactos sociais causados em operações de logística. Os temas e as circunstâncias das não-conformidades viabilizaram a realização de uma auditoria desk para verificação dos encaminhamentos efetuados. O processo de auditoria foi efetuado por meio do exame dos documentos enviados pela organização, bem como entrevistas remotas feitas em plataforma eletrônica. A data de encerramento do processo de monitoramento anual da organização ocorreu em 07 de agosto de 2019. O prazo para a apresentação das evidências para o encerramento da não conformidade foi previsto para 06 de agosto de 2020 e os documentos foram efetivamente enviados no dia 01 de junho de 2020, com entrevistas realizadas no dia 02 de junho de 2020 (data oficial da auditoria). As evidências apresentadas fundamentaram o encerramento das não-conformidades.
Mudanças de Escopo desde a última auditoria:	Não houve mudanças de escopo desde a última auditoria.

## II. AVALIAÇÃO DO RELATÓRIO DE NÃO-CONFORMIDADE (NCR)

<b>NCR #</b>	01/19	
Norma e Requisito	ABNT NBR 14789:2012 – Manejo Florestal Sustentável – Princípios, critérios e indicadores para plantações florestais, indicador 5.2.c.	
Seção do Relatório	Anexo III.	
<b>Descrição da não conformidade e evidências relacionadas</b>		
<p>5.2. c) <i>Evidência de recebimento, análise e respostas a questionamentos e de medidas conciliatórias que visem à resolução de conflitos entre o responsável pela área de manejo florestal e as partes interessadas, externas e internas.</i></p> <p><b><u>Não-conformidade:</u></b> A OMF não garante um efetivo controle e gestão documentada sobre as respostas a questionamentos e medidas conciliatórias tomadas junto às partes interessadas externas.</p> <p><b><u>Evidências:</u></b> A OMF possui uma planilha para registrar e controlar demandas socioambientais (10_Gestão de Demandas – 2018, 10_Gestão de Demandas - 2019). A ferramenta, porém, não está garantindo o efetivo registro das ações tomadas para cada demanda, havendo casos concluídos sem evidências das ações tomadas e/ou das respostas fornecidas às partes interessadas. Mediante à alta demanda recebida pela OMF, sendo que a planilha de 2018 conteve um total de 847 registros e em Junho/2019 já continha mais de 326 registros, a ferramenta adotada se demonstrou frágil para o efetivo registro, controle e gestão das demandas socioambientais. Relatos da amostra de campo em José Lacerda e Campinas Belas apontam insatisfações com relação à ausência de respostas em tentativas de contato via WhatsApp e do 0800. Foi aplicado um NCR em graduação menor considerando que a própria OMF já identificou essa lacuna e existe a previsão de implantação de um sistema de comando operacional - Software/TI com indicadores para a área de gestão das demandas e ocorrências sociais, tais como diminuição do tempo médio de resposta, qualidade do registro, qualidade da comunicação final, efetividade, etc. (Plano de ação _ Meta 0800).</p>		
Solicitação de ação corretiva	<p>O EMF deve implementar ações corretivas para demonstrar conformidade com os requisitos referenciados acima.</p> <p>Nota: ações corretivas efetivas devem focar no encaminhamento da ocorrência descrita na evidência acima, bem como eliminar e prevenir a causa principal com o objetivo de não haver a recorrência da não-conformidade.</p>	
<b>Prazo para a adequação</b>	Até o próximo monitoramento.	
Evidência objetiva para finalização da NCR fornecida pelo EMF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistas com responsáveis técnicos da organização;</li> <li>- Atendimento_NCs_2019 – Relatório;</li> <li>- Pasta: Sistema;</li> <li>- Anexo 2 - Modelo Planos de ação Reunião Multidisciplinar;</li> <li>- Anexo 3 - Ficha Modelo Avaliação de Efetividade – 2020;</li> <li>- Anexo 7 - Proposta Pedido Sistema 2_2019;</li> <li>- Gestão de Demandas_2020;</li> <li>- Gestão de Demandas_2019;</li> <li>- Plano de monitoramento_MA_rev2 (002)_social externo_RCom. Revisto;</li> <li>- FPR-PRO-RCO-0003 - Gestão de Demandas Socioambientais.</li> </ul>	
Avaliação da eficácia da NCR	Para aperfeiçoar seus mecanismos de respostas a demandas de partes	

interessadas, a organização criou o sistema “Sistema KDS – Klabin Demandas Sociais”, também chamado “Sistema Operacional Automático – Requestia”, para substituição gradativa do modelo em Excel. Como evidências da evolução da implantação deste novo sistema, foram apresentados registros de reuniões junto à equipe de Tecnologia da Informação, além da elaboração de materiais didáticos para treinamento de equipe usuária. Foi apresentado “Plano de Testes Sustentabilidade”, com o tutorial para entrada de dados das tratativas de demandas neste novo sistema informatizado (Pasta: Sistema). Evidenciou-se também a Proposta comercial de consultoria para criação da ferramenta informatizada e licença operacional, apresentada por empresa especializada em 26 de novembro de 2019 (Anexo 7 - Proposta Pedido Sistema 2\_2019). Atualmente, implantação do programa está nas seguintes fases: definição dos usuários; treinamento (primeira sessão será no dia 18/06/2020); homologação do sistema.

Complementarmente, em atendimento imediato ao NCR, foram providenciados ajustes no sistema atual, que se baseia em arquivos Excel. Este componente imediato das ações corretivas consistiu em melhorar as descrições sobre as tratativas de resposta às demandas, de forma a esclarecer se as medidas foram efetivas ou não. Outro componente relatado foi a adição de um Plano de Ação na programação da reunião semanal multidisciplinar, visando analisar os casos críticos ou de temáticas recorrentes, acompanhando a evolução para sanar essas ocorrências, propondo ações de melhoria nos processos relacionados à causa raiz das ocorrências, de maneira coletiva, com a participação das equipes operacionais, a fim de evitar recorrências (Anexo 2 - Modelo Planos de ação Reunião Multidisciplinar).

Foi também estabelecidos conceitos, métodos e periodicidade para Avaliação de Efetividade das ações executadas e concluídas ligadas à gestão de demandas. Com base nos indicadores de efetividade, é conduzida uma avaliação de satisfação com amostra das partes interessadas sobre as ações tomadas para o tratamento das demandas, feitas através de entrevistas com uma porcentagem dos casos concluídos no mês. O modelo desta sondagem foi apresentado (Anexo 3 - Ficha Modelo Avaliação de Efetividade - 2020). Os registros desta atividade amostral estão na aba “Pesquisa REV” da planilha “Gestão de Demandas\_2020”. Os resultados estão compilados e analisados no “Plano de monitoramento\_MA\_rev2 (002)\_social externo\_RCom. Revisto”.

Foram apresentadas planilhas “Gestão de Demandas\_2020; Gestão de Demandas\_2019” (Pasta: Evidências\_NC1), que descrevem, para cada demanda: Canal de entrada; Município; Nome; Contato; Endereço; Telefone; Partes Interessadas; Área responsável; Responsável pela tratativa; Natureza da relação; Assunto; Transportadora (se aplicável); Relato (incluindo a data do relato); Responsável pelo recebimento inicial da demanda; Data recebimento demanda; Mês recebimento; Data do registro na planilha; Encaminhamento e tratativas; Programação pipa; Data retorno (Inicial); Data encerramento; Status; Prazo; Grau de Satisfação; Análise de registros; Comentários; Dias para resposta; Dias para Resolução. Pela análise dos documentos (Gestão de Demandas\_2020; Gestão de Demandas\_2019),

	<p>ficaram evidenciados detalhamento e clareza das descrições atualizadas, bem como registros das demandas concluídas (de 740 demandas, apenas 09 em andamento). Foram constatadas demandas atendidas das comunidades de José Lacerda e Campinas Belas, que haviam apontado insatisfações com relação à ausência de respostas em tentativas de contato via WhatsApp e do 0800. Nas entrevistas com responsáveis da organização, foi relatado que o serviço de 0800 trabalha 24 horas por dia, empregando 6 funcionários exclusivos para esta função.</p> <p>Todo o fluxo de ações para o tratamento de demandas de partes interessadas está descrito no “FPR-PRO-RCO-0003 Gestão de Demandas Sociais”, de 06/2020, que estabelece os instrumentos e procedimentos necessários para tratamento, encaminhamento, análise, decisão e operacionalização das demandas socioambientais.</p>
<b>Situação do NCR</b>	ENCERRADO.
Comentários (opcional)	N/A.

### III. CONCLUSÕES

NCRs Fechados:	<input checked="" type="checkbox"/> Nenhum acompanhamento é necessário para os NCRs encerrados. <input type="checkbox"/> Os NCRs originais foram encerrados e um novo(s) NCR(s) foi aberto. Veja seção IV abaixo.
NCRs Abertos:	<input type="checkbox"/> A Certificação não foi aprovada; é necessário garantir a conformidade dos NCRs <input type="checkbox"/> Os NCRs Maiores não foram encerrados; é necessário suspender a certificação/verificação. <input type="checkbox"/> O NCR Menor foi elevado a Maior, veja a seção IV abaixo. <input type="checkbox"/> Novo(s) NCR(s) foi aberto, veja a seção IV abaixo
Comentários/Ações de Acompanhamento:	N/A.

### IV. NOVO(S) NCR

Não foram aplicados novos NCRs durante esta auditoria de verificação de não conformidades.

### V. APROVAÇÃO DO RELATÓRIO DE AUDITORIA

*Observação: é necessário o preenchimento do checklist formal Q-09 - Relatório de Revisão e Aprovação (RRA) - por um revisor autorizado e independente quando o CVA resulta na não aprovação, na suspensão/término ou na mudança de escopo de certificação/verificação/validação. Em todos os outros casos, este relatório pode ser aprovado no 2º “checkbox” abaixo por um revisor de RRA autorizado, o qual pode ser o auditor do CVA ou um Auditor Sênior.*

Remeter ao Checklist de RRA separado.

Relatório aprovado por meio deste *checkbox*.

Aprovado por: Ellen Keyti Cavalheri

Data: 30 de junho de 2020

O Salesforce foi atualizado com os arquivos aplicáveis e com base em quaisquer mudanças referentes às informações do Empreendimento ou outras áreas relevantes a este CVA.