

COMO A FABER CASTELL COORDENA SEUS SISTEMAS DE: GESTÃO DA QUALIDADE, GESTÃO DA LOGÍSTICA E GESTÃO AMBIENTAL COM BASE NA CERTIFICAÇÃO DAS ISOS 9001-2000 E 14001

Sarah Gabrielle Cordeiro de Brito¹
Luíza Gabriella de Souza Silva²
Maria Clara dos Santos Nascimento³
Piedley Macedo Saraiva⁴

RESUMO: Neste artigo, discute-se a importância das normas ISO 9001 e ISO 14001 para as empresas, com foco na Faber Castell. Explora-se como essas normas contribuem para o sistema de gestão da qualidade, logística e ambiental da empresa. Também é abordada a evolução histórica da indústria, desde a Revolução Industrial até os conceitos modernos de gestão humanística e sociotécnica. Analisa-se como a Faber Castell demonstra comprometimento com a qualidade de seus produtos, envolvimento dos colaboradores e sustentabilidade ambiental. No entanto, identificam-se oportunidades de aprimoramento, como a implementação de métodos estruturados de feedback dos clientes e a definição de metas ambientais específicas. Conclui-se que a adoção sistemática das normas ISO 9001 e ISO 14001 pode fortalecer a posição da Faber Castell como uma empresa responsável e consciente, promovendo impactos positivos na sociedade e no meio ambiente.

2326

Palavra-chave: ISO 9001. ISO 14000. Indústria. Faber Castell. Gestão da melhoria contínua.

ABSTRACT: This article discusses the importance of ISO 9001 and ISO 14001 standards for companies, with a focus on Faber Castell. It explores how these standards contribute to the company's quality, logistics, and environmental management system. The historical evolution of the industry, from the Industrial Revolution to modern concepts of humanistic and sociotechnical management, is also addressed. The article analyzes how Faber Castell demonstrates commitment to product quality, employee involvement, and environmental sustainability. However, opportunities for improvement are identified, such as implementing structured customer feedback methods and defining specific environmental goals. It is concluded that the systematic adoption of ISO 9001 and ISO 14001 standards can strengthen Faber Castell's position as a responsible and conscientious company, promoting positive impacts on society and the environment.

Keywords: ISO 9001. ISO 14001. Industry. Faber Castell. Continuous improvement management.

¹Formanda em Administração de empresas, Universidade Leão Sampaio, Juazeiro do Norte-CE.

²Formanda em Administração de empresas, Universidade Leão Sampaio, Juazeiro do Norte-CE.

³Formanda em Administração de empresas, Universidade Leão Sampaio, Juazeiro do Norte-CE.

⁴Graduado e mestre em administração, professor da UNIFAP, Juazeiro do Norte - CE.

I INTRODUÇÃO

Desde o início das primeiras indústrias, na Revolução Industrial no século XIX, o planeta se viu numa nova era de crescimento desenfreado e utilização de recursos “ilimitados” que a natureza proporcionava - pelo menos era como pensavam. Não demorou para nos anos seguintes, problemas com a contaminação do ar, do solo e das águas começarem a adoecer a sociedade em troca do “bom e velho” capitalismo. Para além disso, os insumos que nunca se esgotaram passaram a ficar escassos e cada vez mais caros (DIAS, 2017).

Por esse prisma, esse crescimento produzia uma enorme bagunça no chão de fábrica, refletia a falta de processos, zelo pelo padrão e eficiência da fábrica como um todo. A mão de obra era vista como recurso a ser explorado em seu potencial máximo até o esgotamento total - doença, acidente ou morte. Não obstante, mas de forma contrária, estudiosos começaram a transformar o modo como a “gestão” das indústrias era feita, como Taylor, Fayol, Weber e outros (KWASNICKA, 2012). O autor Eunice Lacava Kwasnicka também fala “No sentido econômico e social, o trabalho pode ser definido como o emprego que faz o homem de suas forças físicas e mentais, para a produção de riquezas” (KWASNICKA, 2012, p.56). Ou seja, quanto mais suor e esforço dos operários, mais riquezas para os donos das fábricas.

Com os tempos mais modernos, e os estudos acontecendo para entender como melhorar a eficiência da empresa, e os trabalhadores reivindicando seus direitos, começou-se a falar de escala humanística e sociotécnica, na qual, nos anos 50, representou uma forte corrente administrativa. Esses conceitos foram embasados com fatores técnicos (abordagem de processo em evidência) e fatores humanos (satisfação das necessidades e motivação dos trabalhadores) que mudaram e vem mudando a visão das empresas sobre o seu principal “recurso”, ou melhor, seu principal “capital” que é os seus colaboradores (KWASNICKA, 2012).

Não foi do dia para a noite, mas aos poucos, a evolução começava a mostrar a melhor forma de elevar uma empresa e seu capital humano para outro patamar no mercado. Visando tornar mais acirrada a disputa de espaço no mercado entre as empresas, bem como proporcionar melhor futuro para as próximas gerações no nosso planeta terra, começou-se a falar de normas regulamentadoras voltadas para a qualidade e a sustentabilidade empresarial. Na qual, reforça um “conjunto de fatores variados e complexos, que se inter-

relacionam e são mutuamente dependentes, tais como: custos, qualidade dos produtos e serviços, nível de controle de qualidade, capital humano, tecnologia e capacidade de inovação” (DIAS, 2017, p. 65).

As normas que serão abordadas com ênfase nesse artigo serão as ISO 9.001-2000 e ISO 14.001. Para tanto, mostrar-se-á que a história proclamou e o presente comprovou que a empresa que não estiver com os olhos voltados para o cumprimento ou melhoria em busca de atingir as expectativas dessas normas, estão fadadas à morte - pois serão engolidas pela competitividade do mercado (DIAS, 2017).

Com esse pensamento e o desejo de entender o que grandes empresas, como a Faber Castell, gerenciam seus sistemas de gestão da qualidade, logística e ambiental que tal pesquisa foi feita. Portanto, é possível entender que seus 250 anos de existência - a idade da Faber Castell - não foram conquistados fazendo o mesmo de sempre, mas trazendo atualizações, inovação e novos conceitos de trabalho e postura no mercado, que a fizeram a marca forte que ainda é hoje, em 2023.

Assim, este estudo tem por objetivo geral analisar e entender como a indústria da Faber Castell promove e evolui seus sistemas de gestão conforme as ISO 9001-2000 e 14.000 que a fazem permanecer competitiva e maior a cada dia no mercado. Validando por meio de projetos e ações as certificações alcançadas, bem como a constante manutenção delas.

2 METODOLOGIA

A metodologia utilizada será feita com base em um estudo de caso, na qual irá se analisar todos os aspectos de processos e ações da indústria da Faber Castell, com a natureza da pesquisa aplicada - visto que é feita no dia a dia pela empresa -, que terá objetivo de cunho exploratório, visando na forma de abordagem qualitativa, observar e estudar o motivo desta empresa estar há tantos anos no mercado - levantando a grande hipótese que justifica, que é o cumprimento das normas de qualidade e segurança ambiental no mundo dos negócios.

A empresa em questão apresenta um site oficial, bem como plataformas de redes sociais que são alimentadas diariamente, o que permite profunda pesquisa e exemplos liberados na internet, como portal de transparência da empresa.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

O mundo corporativo tem se preocupado cada vez mais com questões relacionadas à sustentabilidade empresarial. Essas preocupações vêm ao encontro das crescentes demandas globais por ações socioambientalmente responsáveis das empresas, que, nas últimas décadas, se tornaram cada vez mais necessárias, dada a escassez de recursos naturais e os problemas ambientais decorrentes da atividade humana. Dessa forma, surgiram conceitos como ESG e SGA, que visam orientar empresas a se tornarem mais sustentáveis e socialmente responsáveis.

O ESG (Environmental, Social and Governance) é uma abreviação que significa, em português, Ambiental, Social e Governança Corporativa. O conceito refere-se à adoção de práticas empresariais que levem em conta o impacto ambiental da empresa, suas relações com a comunidade e a sociedade em geral, além de práticas internas de governança corporativa, como a transparência e a prestação de contas. Em outras palavras, o ESG é um conjunto de critérios e métricas que visam avaliar a sustentabilidade da empresa de forma ampla e sistêmica, considerando diversos aspectos que vão além do aspecto financeiro.

Já o SGA (Sistema de Gestão Ambiental) é um conjunto de processos internos e externos que visam orientar empresas a reduzir seus impactos ambientais por meio da gestão e controle de suas atividades e processos produtivos. O SGA é baseado na norma ISO 14001, que estabelece os padrões e requisitos para a implementação de um sistema de gestão ambiental. Logo, essa norma é reconhecida no mundo todo e orienta empresas a identificar e controlar seus impactos ambientais, possibilitando e promovendo a criação de um sistema de gestão que proporcione a melhoria contínua e a redução de danos ao meio ambiente.

No entanto, é importante destacar que o ESG e o SGA não são conceitos isolados, mas, sim, interligados. As empresas que adotam práticas ESG estão, por consequência, comprometidas com a adoção de práticas sustentáveis e socialmente responsáveis, o que inclui a gestão de seus impactos ambientais e a adoção de um sistema de gestão ambiental eficiente. Isso porque a governança corporativa pode criar as condições para que a empresa se torne mais sustentável e ética, promovendo a transparência e a prestação de contas, tanto para a sociedade quanto para os investidores.

Além disso, a relação entre ESG e SGA pode ser vista também nos processos internos da empresa. A implementação de um SGA eficiente depende de uma série de processos que envolvem a tomada de decisão, o envolvimento dos funcionários e a criação de metas e indicadores. Nesse sentido, a governança corporativa é responsável por estabelecer as diretrizes e o planejamento adequado para que esses processos sejam eficazes. Assim, a adoção de princípios de responsabilidade social e ambiental envolve, necessariamente, a estruturação adequada dos processos de gestão interna, que garantem a eficácia das práticas ambientais e fortalecem a imagem da empresa frente aos consumidores e investidores.

A relação entre o ESG e o SGA também pode ser evidenciada na forma como as normas ISO 9.000 e 14.000 se relacionam. A ISO 9.000 é uma norma que estabelece os requisitos para implantação de um sistema de gestão da qualidade. Já a ISO 14.000, como já mencionado, estabelece os requisitos para implantação de um sistema de gestão ambiental. Ambas as normas procuram promover a melhoria contínua, a eficácia dos processos e a satisfação do cliente, seja por meio da oferta de produtos com qualidade garantida, seja pela redução de impactos ambientais decorrentes da atividade da empresa.

Nesse sentido, a adoção das normas ISO 9.000 e 14.000, pelos princípios de ESG e SGA, pode trazer uma série de benefícios para as empresas, como a redução de custos, a melhoria da imagem corporativa, a satisfação dos clientes e funcionários, além do fortalecimento do compromisso socioambiental da empresa. A adoção dessas normas, portanto, insere as empresas em um contexto de responsabilidade socioambiental e destaca a importância de se adotar práticas sustentáveis que valorizem o meio ambiente, as comunidades e a sociedade em geral.

Em conclusão, pode-se afirmar que a adoção de práticas ESG e SGA é essencial para que as empresas se tornem sustentáveis e socialmente responsáveis. Esses conceitos são interdependentes e fortalecem um ao outro, considerando que a adoção de princípios de responsabilidade socioambiental é fundamental para o sucesso da gestão ambiental da empresa. A relação entre o ESG e o SGA pode ser evidenciada tanto nos processos internos da empresa, quanto na forma como as normas ISO 9.000 e 14.000 se relacionam. A promoção da sustentabilidade é, portanto, um caminho inevitável para o sucesso empresarial no mundo atual.

3.2 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O conceito qualidade tem evoluído ao longo do tempo tornando-se mais dinâmico e compreensível, e sendo mais utilizado nas empresas. Antes a qualidade era apenas características do produto objetiva, mais hoje vemos que a qualidade vai além disso, devesse ser visto a pós venda subjetivo, o quanto atingiu a necessidade do cliente, estudar a qual público está direcionado o seu produto, trazendo assim a satisfação do cliente, o processo logístico na cadeia de suprimentos, tornou-se mais cautelosa trazendo mais preocupação e conferência em todas as partes do processo (LOBO 2020).

Com esse propósito, o processo passa por uma inspeção geral interna, antes do produto ir para o mercado, evitando assim o menor risco de não conformidade do produto que geraria gastos à empresa. Então mudando essa perspectiva, todas as pessoas da cadeia de suprimentos têm a autonomia de sugerir melhorias, seja no processo ou no produto, utilizando as ferramentas e metodologias na qualidade, então ser uma empresa inovadora tecnológica (LOBO 2020).

Gerir as pessoas internamente terá um destaque maior na sua marca entre a concorrência. E jamais perde de vista a noção de que as empresas se diferenciam, cada vez mais, pela qualidade dos produtos ou serviços que entregam, por atingirem a total satisfação das necessidades e das expectativas dos clientes, quando se tem uma equipe engajada todo processo fluir.

Uma das ferramentas que foram bastante estudada nesse semestre, foi o ciclo PDCA Primeiramente, se usa o planejar, que consiste em estabelecer metas, objetivos e modelos de desempenho, rotinas, etc. Em segundo lugar, vem o fazer: medir o desempenho real. A próxima etapa é o verificar, onde o indivíduo fará um balanço entre os objetivos e o desempenho e determinará a diferença deles. Por último, vem o agir: executar tudo e aperfeiçoar sem esbanjar, que é uma ferramenta bastante produtiva, capaz de identificar falhas no processo, garantindo a melhoria contínua.

A 9000 a norma que regulamenta os fundamentos e o vocabulário do Sistema de Gestão da Qualidade, ISO 9001 é um sistema de gestão com o intuito de garantir a otimização de processos, maior agilidade no desenvolvimento de produtos e produção buscando a satisfação dos clientes.

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) funciona como um instrumento para ajudar o gestor a encontrar e corrigir processos ineficientes dentro da organização.

É uma ferramenta que pode ser adotada por qualquer empresa, de qualquer porte e por isso é a norma mais conhecida e adotada em todo o mundo pelas empresas de sucesso.

As normas ISO 9000 e 9001, são as principais normas relacionadas ao modelo de gestão da qualidade. Essas normas são utilizadas por empresas que desejam utilizar sistemas de gestão e serem certificadas por meio desse órgão internacional.

Ela foi criada, a partir de uma reunião internacional para a definição do conjunto de melhores práticas de qualidade, a serem adotadas para atender os clientes.

Gestão de qualidade é uma estratégia de busca contínua por elevados padrões, visando melhorar o desempenho das pessoas, os processos, os produtos e o próprio ambiente de trabalho. Para tanto, são utilizadas filosofias, métodos e tecnologias que são aplicadas à empresa, buscando assim inovação dentro da empresa (CARPINETTI, 2016).

Para se ter a certificação a empresa deve se implementar e se adequar aos requisitos das normas, primeiramente se é contratada uma consultoria para dar orientação e informações sobre a certificação.

Auditorias internas: que ajudará a empresa a identificar falhas e possíveis correções antes da auditoria de certificação, feita por algum funcionário da empresa que esteja apto a função, podendo mensurar e analisar algumas não conformidade, e ajustá-los antecipadamente.

Auditoria externa: auditoria de certificação, um profissional experiente irá fazer a validação de todos os requisitos da ISO, que podem durar de acordo com o porte da empresa. Garantindo a certificação, após três anos a empresa volta a ser auditada novamente para ver se realmente estão cumprindo com todos os requisitos da normalização, garantindo uma melhoria contínua e valor aos seus clientes fornecedores e para toda sociedade.

A ISO 14000 é um conjunto de normas que tem como objetivo fornecer ferramentas para promover um sistema de gestão ambiental, dentro das organizações, tendo a padronização dos processos e implementação de práticas sobre a melhoria contínua.

A ISO 14000 proporciona economia na empresa através da redução do desperdício e do uso dos recursos naturais, a ISO 14000 dá ênfase na melhoria contínua, que se relaciona a ISO 9000 na padronização dos processos, trazendo credibilidade ao mercado garantindo a satisfação dos clientes ligada a sustentabilidade.

Liderança e gestão da qualidade: as práticas da liderança pode causar sucesso ou insucesso nas empresas gerenciais; pois esse pilar é muito importante para o crescimento da

empresa e faz parte dos princípios da qualidade, pois a liderança tem a responsabilidade da eficácia da qualidade na empresa, atribuindo para seus liderados o comprometimento de também está na posição de líder, fazer uma boa gestão é crucial no ambiente profissional; trazendo uma boa comunicação, buscando melhoria nos processos, buscando a qualidade de vida no trabalho; pensando sempre na satisfação do clientes, foco no cliente, melhoria contínua, processos padronizados. Muitas vezes perdemos para ganhar mais a frente, pois tudo que é gerido é controlado, e repassar um produto de qualidade trará reconhecimento dentro da sociedade.

Liderança não é um cargo, liderança é uma posição então antes mesmo de liderar você deve se reconhecer, pois liderança e gerenciamento se completam mais são coisas diferentes, então um bom líder, deve se colocar no lugar do outro, deve aprender a delegar e manter o ambiente de trabalho com uma qualidade boa para que diante disso, possa conseguir bons resultados. As pessoas não nascem líderes mas elas podem sim, se desenvolver e se tornar um bom líder, e é um princípio da qualidade. Líderes que inspiram.

3.3 GESTÃO DA LOGÍSTICA

A norma ISO 9000 fornece diretrizes gerais para sistemas de gestão da qualidade, enquanto a ISO 14001 é uma norma específica para sistemas de gestão ambiental. Embora ambas as normas não sejam específicas para a logística, elas podem ser aplicadas às atividades logísticas de uma organização.

A norma ISO 9000 enfatiza a importância do controle de processos, melhoria contínua e satisfação do cliente. Para a logística, isso significa que uma organização pode aplicar esses princípios aos seus processos logísticos, como recebimento, processamento, embalagem, transporte e entrega. Ao estabelecer controles eficazes, uma organização pode garantir a consistência e a qualidade dessas atividades, buscando sempre a melhoria contínua com base em feedbacks e indicadores de desempenho.

Por sua vez, a norma ISO 14001 concentra-se na gestão ambiental e na redução do impacto ambiental das atividades organizacionais. Na logística, isso implica considerar os aspectos ambientais associados às operações logísticas, como uso eficiente de combustível, minimização de resíduos, gestão adequada de embalagens e escolha de modais de transporte mais proprietários. A implementação da ISO 14001 permite que uma organização logística

avaliar e minimizar os impactos ambientais, estabelecer objetivos e metas ambientais e monitorar seu desempenho nessa área.

Ao adotar as normas ISO 9000 e ISO 14001 na logística, a organização demonstra seu compromisso com a qualidade dos serviços e com a gestão ambiental responsável. Essas normas podem ajudar a empresa a melhorar seus processos, a atender às expectativas dos clientes e a reduzir seu impacto ambiental, gerando benefícios psicológicos, operacionais e de imagem para a organização.

A Faber-Castell é uma empresa reconhecida mundialmente por seus produtos de papelaria e artigos para desenho. No Brasil, a empresa possui uma operação logística abrangente para garantir a distribuição eficiente de seus produtos em todo o país, englobando a:

1. **Gestão de estoque:** A empresa gerencia cuidadosamente seu estoque para garantir a disponibilidade dos produtos em seus canais de distribuição. Isso envolve previsão de demanda, controle de inventário e otimização dos níveis de estoque para evitar escassez ou excesso.

2. **Transporte e distribuição:** A Faber-Castell estabelece uma rede de transporte eficiente para entregar seus produtos aos revendedores, lojas e consumidores finais em todo o Brasil. Isso inclui escolher os modos de transporte adequados, como rodoviário, ferroviário ou aéreo, e coordenar os processos de armazenamento e distribuição.

3. **Gerenciamento de pedidos:** A empresa gerencia eficientemente o processamento de pedidos, desde o recebimento até a entrega. Isso envolve o rastreamento dos pedidos, a coordenação com os fornecedores e transportadoras, além da garantia da precisão e pontualidade das entregas.

4. **Parcerias com fornecedores:** A Faber-Castell estabelece parcerias sólidas com fornecedores confiáveis para garantir a obtenção de matérias-primas de qualidade para seus produtos. Isso inclui o gerenciamento da cadeia de suprimentos e a negociação de contratos que atendam às necessidades da empresa.

5. **Tecnologia e automação:** A empresa adota tecnologias e sistemas automatizados para melhorar a eficiência de suas operações logísticas. Isso inclui o uso de sistemas de gerenciamento de armazém (WMS), rastreamento por código de barras, otimização de rotas de entrega e outras soluções tecnológicas para agilizar os processos logísticos.

6. Sustentabilidade: A Faber-Castell tem um compromisso com a sustentabilidade e implementou práticas logísticas que reduzem seu impacto ambiental. Isso pode envolver a adoção de embalagens eco-friendly, a otimização de rotas para reduzir as emissões de carbono e o envolvimento em programas de logística reversa para reciclagem de produtos.

4 ESTUDO DE CASOS

4.1 A FABER CASTELL

Histórico da Faber-Castell

Sendo uma das marcas mais conhecidas do mundo no seguimento de lápis e matérias de escritório a Faber-Castell é referencia no setor e a empresa já passou pela administração de várias gerações da mesma família, que atualmente já está na nona geração na administração da empresa. (GRAFITTI, 2019).

Fundada em meados de 1761 na cidade de Stein, pelo marceneiro alemão Kaspar Faber, a Faber-Castell teve sua expansão quando seu filho, um visionário para época, Anton Wilhelm decidiu investir na modernização e ampliação da fabrica de lápis, além do investimento na profissionalização da marca, o que inicialmente elevou os custos de produção, porém obteve como retorno um grande avanço na produção e no lucro em sua cidade. (GRAFITTI, 2019).

A terceira geração da administração da fábrica se dá quando George Leonhard Faber, filho de Anton, assume os negócios no início do século 19, pode ser entendida também como a primeira grande fase ruim da fabrica devido a crise política vivida pelo país na época, foi por esforços de George que a fabrica conseguiu-se manter de portas abertas. (OLIVEIRA, 2021).

No entanto Georg envia seu filho mais velho, Lothar Von Faber, em 1836 a Paris e Londres, em uma viagem que durou cerca de três anos, que teve como objetivo principal de preparar o herdeiro para assumir a administração da fábrica, onde ao longo da mesma teve contato com as mais modernas técnicas de fabricação para a época, que seriam implementadas posteriormente. (OLIVEIRA, 2021).

Após a fábrica quase falir Lothar implementa algumas mudanças no processo de fabricação dos lápis, ele observou que os lápis quebravam facilmente e tinham tamanhos e

formas variadas, foi então que implantou-se diversas mudanças no processo de fabricação, obtendo assim tamanho padrão e lápis produzidos com a melhor matéria prima disponível, também foi uma implementação de Lothar a fabricação de embalagens mais sofisticadas, que acabou sendo seguido por todos os outros fabricantes. (OLIVEIRA, 2021).

Lothar também foi responsável por intensificar o processo de internacionalização da marca, seu irmão mais novo Eberhard Faber foi escolhido para gerir a primeira filial estrangeira da fábrica em Nova York, fundando filias em Londres, Paris, Viena e São Petersburgo, entre os anos de 1860 e 1870, sendo considerada uma das primeiras empresas do mundo a ter sua marca registrada, além de também já haver garantido direitos sobre uma mina de grafite de alta qualidade na Sibéria. (OLIVEIRA, 2021).

Lothar e Otilie tiveram somente um filho Wilhelm, era visto como o herdeiro direto da administração da fábrica, sendo da quinta geração. Wilhelm se junta a empresa muito jovem aos 18 anos, após cinco anos na administração de uma das filias da empresa o jovem administrador vai a um internato suíço onde estuda e tem uma formação voltada ao ramo empresarial. (OLIVEIRA, 2021).

Wilhelm, falece aos 41 anos em 1896, seu pai também já era muito velho e também veio a falecer, Wilhelm e sua esposa Bertha tiveram cinco filhos, mas os dois meninos morreram ainda na infância, sem nenhum herdeiro homem, quem assume o negócio é Otilie mãe de Wilhelm, sem esposo, sem seu filho e sem netos do sexo masculino, Otilie viu em sua neta mais velha Tile potencial para o negócio da família. (OLIVEIRA, 2021).

Casando-se com o conde Alexandre Sul Castell em 1898, membro de uma das famílias mais nobres e antigas da Alemanha, a partir desse momento Tile se torna condessa de Von Faber Castell, após a morte de sua avó em 1903 assume o comando da empresa, seu esposo já era diretor da mesma e a empresa já havia sido renomeada para A W Faber-Castell. (OLIVEIRA, 2021).

Enquanto a empresa esteve sob comando do conde a empresa prosperou e seguiu crescendo, um dos grandes sucessos de venda da fábrica ocorreu nesse período foi o lápis Catell 9000, lançado em 1905 e que fez tanto sucesso que esta sendo vendido até os dias de hoje, alguns anos depois outro grande sucesso de vendas surgiria a linha de lápis de cor polychromos. (OLIVEIRA, 2021).

Porem com o início da primeira guerra mundial em 1914, o conde Alexandre foi convocado para servir a Alemanha na guerra e é enviado pra Belgica. Devido a diversas

crises causadas pela guerra e também as várias filiais no exterior sendo confiscadas, além da distancia do casal, se deu fim ao casamento, anos depois ambos se casaram novamente, mas filho Roland Von Faber que assumiria os negócios da família, dando início a sétima geração. (OLIVEIRA, 2021).

O conde Roland, ainda muito novo viu o início da Primeira guerra mundial, e presenciou o divórcio dos pais, quando ainda tinha 23 anos assumiu os negócios da empresa, quando ainda no início da sua gestão ocorre a morte de seu pai, e também coincide com um momento muito difícil que é a crise 1929, firmando acordos de cooperação com outras empresas afim de fazer um uso mais eficiente de sua planta fabril, o que tornaria os custos com produção mais baixos. (OLIVEIRA, 2021).

O filho mais velho do segundo casamento do conde Roland, conde Anton-Wolfgang nasce em 1941, dando início a oitava geração de administração da empresa, Anton viu seu pai estabelecer a Faber-Castell por diversos países, em uma fase muito conturbada, seguindo o exemplo de seus antepassados foi devidamente preparado para assumir a empresa e representar a oitava geração. (OLIVEIRA, 2021).

No início da sua gestão aumentou o portfólio da empresa, produzindo lápis para uso cosmético, iniciou na década de 80 um programa pioneiro de plantação de árvores no Brasil, produzindo assim um ciclo sustentável de madeira com menor impacto ambiental possível. Em 1983 a Faber-Castell protagoniza uma das campanhas publicitárias de maiores sucesso com a canção aquarela. (OLIVEIRA, 2021).

No ano de 2007 os lápis de cores e de grafite Faber Castell passam a se chamar ecolapis e refletem o compromisso da companhia com a sustentabilidade do meio ambiente, além de priorizar diversas iniciativas ambientais o conde Anton ficou marcado pelo foco na internacionalização da marca, inaugurando subsidiárias em diversos países do mundo. (OLIVEIRA, 2021).

Desde que Anton faleceu em janeiro de 2016, o conde Charles e as condesas Victoria, Katharina e Sara são uma espécie de sociedade ativa, onde além de serem os principais acionistas da empresa também participam ativamente das decisões da companhia, se tornando assim a nona e atual geração de comando da Faber-Castell. (OLIVEIRA, 2021).

4.2 O SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL DA FABER CASTELL

O ESG é um conjunto de padrões e boas práticas que visa definir se uma empresa é socialmente consciente, sustentável e corretamente gerenciada, conforme o blog de gestão de negócios – TOTVS. A Faber-Castell, nasceu na Alemanha, atualmente é líder global no segmento de papelaria e materiais de escritório e tem aqui no Brasil a sua maior operação.

Segundo a Integridade ESG, Miguel Feres, diretor de RH e sustentabilidade da Faber-Castell, falou sobre as ações em curso e os planos da companhia no âmbito da ESG. E um dos pilares mais importantes na empresa é a sustentabilidade, e como utilizam a principal matéria-prima, a madeira, para o produto, de modo sustentável, inspira outras empresas e consumidores a fazer a sua parte. A sustentabilidade é um processo evolutivo de constantes melhorias, citou Miguel Feres.

O cuidado com esse material primário envolve dois pontos principais: qualidade e preservação. Hodiernamente, a instituição tem um projeto que visa a preservação do cerrado brasileiro, um dos vários objetivos é estabelecer a fauna e flora nativas, bem como, o monitoramento constante da qualidade da água e dos níveis de água nas florestas da Faber-Castell, o que traz consigo consequência boas. Tendo em vista que o ESG, tem-se como crucial três importantes pilares, como o ambiental, social e governança, analisamos a empresa Faber Castell a respeito do ESG, bem como SGA, que é um conjunto de processos que visam orientar empresas a reduzir seus impactos ambientais por meio da gestão e controle de suas atividades e processos produtivos.

A seguinte companhia, tem uma gestão que promove a melhoria contínua e a redução de danos ao meio ambiente, e também se faz necessário explicar que o sistema integrado de gestão da Faber-Castell é certificado nas normas ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015 pela TÜV Rheinland. A ISO 14.000 é uma norma voltada para a gestão ambiental, especificamente, e serve como um guia para empresas que buscam práticas mais sustentáveis e menos impactantes ao meio ambiente. Percebe-se que entre as principais práticas adotadas pela empresa, está a utilização de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), baseado na ISO 14.000, que visa minimizar os impactos ambientais e evitar a geração de resíduos. Um dos principais processos realizados pela Faber Castell é a produção neutra em carbono, isso contribui para a proteção do clima por meio do cálculo e gerenciamento anuais de nossa pegada de carbono em todas as fábricas. As emissões são neutralizadas através do sequestro de carbono por nossas florestas no Brasil, segundo o site oficial da própria empresa.

O grupo possui florestas próprias de 10.000 hectares, que garantem nossas necessidades sustentáveis de madeira, mas também ajudam a diminuir a carga sobre a atmosfera por meio da fotossíntese. A empresa não só está alinhada no ambiental, mas também no social, que é um dos pilares importantes do ESG, ela compromete voluntariamente a garantir, em todas as suas subsidiárias, os termos de emprego e condições de trabalho recomendados pela Organização Internacional do Trabalho (OIT). Esta é uma carta que inclui várias obrigações: proibição do trabalho infantil, uma garantia de condições de trabalho seguras e higiênicas e também a igualdade de oportunidades e tratamentos, independentemente de raça, religião, gênero ou nacionalidade, conforme dirá o site da Faber Castell.

Tem-se vários projetos sociais, como Saúde & Segurança, que se trata de um programa voltado para minimizar os riscos, academia Faber-Castell: É uma instituição de ensino superior privada para arte, design e literatura, Charitable Trust para crianças: fundação para crianças, que apoia projetos humanitários de ajuda infantil, em jardins de infância, escolas, hospitais infantis e orfanatos, etc. Portanto, a utilização das normas ISO 9.000 e ISO 14.000, e também o ESG e SGA em sua gestão garante à Faber Castell um compromisso com a qualidade e a sustentabilidade em todos os seus processos internos e externos, e responsabilidade social e de governança, a empresa é uma verdadeira referência no setor industrial brasileiro, demonstrando que é possível ser rentável e sustentável ao mesmo tempo.

A busca por modelos de gestão cada vez mais sustentáveis vem se tornando uma tendência entre as empresas de diversos segmentos, incluindo a indústria. A Faber Castell é um exemplo de companhia que tem investido em processos relacionados ao ESG (Environmental, Social and Governance) e SGA (Sistema de Gestão Ambiental), buscando oferecer não só produtos de qualidade, mas também uma operação consciente em termos socioambientais. O SGA é um processo baseado na norma ISO 14.000, que estabelece diretrizes para a gestão ambiental em organizações.

Dessa forma, a empresa pode identificar, monitorar e controlar sua atuação em relação aos impactos ambientais de sua operação. Na prática, é um processo contínuo, que engloba desde a adoção de medidas preventivas até a mensuração dos resultados obtidos com as ações realizadas.

Já o ESG compreende uma abordagem mais ampla, que leva em consideração não somente as questões ambientais, mas também o aspecto social e governança corporativa. Uma empresa com uma boa performance em relação ao ESG pode ser vista como mais responsável em termos socioambientais e, conseqüentemente, mais atraente para consumidores e investidores.

No caso da Faber Castell, os processos relacionados ao SGA e ESG são fundamentais para assegurar a qualidade dos seus produtos e a sustentabilidade de sua operação. Entre as medidas adotadas pela empresa, estão a utilização de fontes de energia limpa, como a energia eólica, e a implementação de sistemas de gestão de resíduos sólidos. Além disso, a empresa tem investido em projetos sociais, como ações em escolas, visando não só contribuir para a educação, mas também fortalecer a conexão da marca com a sociedade.

O sistema de gestão ambiental da Faber-Castell é uma abordagem estruturada adotada pela empresa para garantir que suas operações sejam realizadas de forma ambientalmente responsável. A Faber-Castell tem um compromisso com a sustentabilidade e a proteção ambiental, e seu sistema de gestão ambiental é projetado para garantir o cumprimento de regulamentações ambientais, minimizar o impacto ambiental de suas atividades e buscar a melhoria contínua em termos de desempenho ambiental.

1. **Política ambiental:** A empresa definiu uma política ambiental que estabelece seu compromisso com a proteção ambiental e a sustentabilidade. Essa política aborda aspectos como o uso eficiente de recursos naturais, redução de emissões, gestão adequada de resíduos e promoção da conscientização ambiental entre os funcionários.

2. **Identificação de aspectos ambientais:** A Faber-Castell identifica os aspectos ambientais significativos de suas operações, produtos e serviços. Isso envolve a análise dos processos e atividades da empresa para identificar os impactos ambientais associados, como o consumo de água e energia, a geração de resíduos, as emissões atmosféricas e o uso de matérias-primas.

3. **Estabelecimento de objetivos e metas ambientais:** Com base na identificação dos aspectos ambientais, a empresa estabelece objetivos e metas específicas para melhorar seu desempenho ambiental. Essas metas incluem redução de consumo de recursos, diminuição de emissões, implementação de práticas de reciclagem, entre outros.

4. **Monitoramento e medição:** A Faber-Castell realiza o monitoramento e medição contínuos de seu desempenho ambiental. Isso envolve a coleta de dados sobre o

consumo de recursos, a geração de resíduos, as emissões e outros indicadores relevantes. Essas informações são usadas para avaliar o progresso em relação aos objetivos ambientais estabelecidos.

5. **Treinamento e conscientização:** A empresa investe em programas de treinamento e conscientização ambiental para seus funcionários. Isso inclui treinamentos sobre práticas de sustentabilidade, gestão adequada de resíduos, economia de energia e água, entre outros temas relacionados.

6. **Revisão e melhoria contínua:** A Faber-Castell realiza revisões regulares do sistema de gestão ambiental para avaliar seu desempenho e identificar oportunidades de melhoria. Com base nessas avaliações, são implementadas ações corretivas e preventivas para garantir a conformidade ambiental e promover a sustentabilidade.

Dessa forma, é evidente que os processos relacionados ao ESG e SGA são fundamentais na indústria, especialmente para aquelas empresas que buscam uma atuação mais consciente em termos socioambientais. Com eles, é possível identificar as principais questões relacionadas ao meio ambiente e à responsabilidade social, e promover ações concretas para minimizar os impactos negativos de suas operações. A Faber Castell, neste sentido, tem sido uma das referências neste processo de transição para uma economia mais sustentável na indústria.

4.3 O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA FABER CASTELL

É uma marca de sucesso pois transmite valor de acordo com as expectativas do seu público, trabalha de forma ética e transparente, tem conhecimento do seu consumidor e por tanto trabalha o marketing e comunicação em geral.

Em um viveiro, localizado na cidade mineira de Prata, a Faber-Castell produz as mudas de *Pinus caribea*, a árvore usada para a fabricação do lápis. São necessários 25 anos desde o plantio da muda até o momento certo para o corte e manufatura da madeira. Durante este período, o plantio recebe muita atenção e cuidado.

Itens não aplicáveis da ISO 9001 - Unidade Manaus, Prata e São Carlos 8.5.1 f) Controle de produção e provisão de serviço Justificativa: As saídas resultantes dos processos para produção são monitoradas e medidas constantemente por inspeções nos produtos, monitoramento da eficiência dos processos produtivos, entre outros, portanto, a validação e

revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para produção não é aplicável para a Unidade.

Os principais processos de gestão estão sempre mapeados, Áreas de apoio como Tecnologia da Informação, Financeiro, Comunicação, Auditoria Interna, não estão desenhadas no mapa, mas são parte do Sistema Integrado de Gestão. , estão definidos os mapas detalhando as entradas, principais atividades, e saídas, e seus respectivos indicadores, os quais podem ser verificados em seus respectivos anexos. - Processo RH - aplicável à todas as Unidades. - Processo Comercial - aplicável às Unidades São Carlos e São Paulo. A distribuição e comercialização de produtos para clientes e consumidores, dos segmentos escolares, de escritório, educativos, de cosméticos e produtos personalizados é realizada pela Unidade de São Carlos. Os produtos das Unidades de Manaus e Prata não são para venda direta a clientes e consumidores, os produtos são transferidos fisicamente para São Carlos para o processo de transformação e ou/venda. - Processo Planejamento / S&OP - aplicável à todas as Unidades. - Processo Compras e Gestão de Fornecedores - aplicável às Unidades Manaus, São Carlos, São Paulo e Prata. Obs.: A Unidade de São Paulo realiza somente compras de materiais indiretos, ou seja, materiais empregados nas atividades auxiliares, ou cujo relacionamento com o produto é irrelevante.

2342

A programação das auditorias internas nas Unidades da Faber-Castell Brasil deve ocorrer dentro do ano fiscal, com objetivo de avaliar a eficácia e adequação do Sistema Integrado de Gestão (SIG) contra requisitos relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001), Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001)

A Faber castell é uma das marcas bem mais avaliadas do mercado e busca oferecer produtos que estão diretamente relacionados com a infância, e por isso atrai o cliente emocionalmente, se preocupa com a experiência do consumidor tendo assim uma boa comunicação, da qualidade do produto nas embalagens

O maior diferencial da empresa é ser a única no mundo a plantar madeira para produzir seus EcoLápis.

4.4 A GESTÃO DA LOGÍSTICA DA FABER CASTELL

A logística reversa refere-se às atividades relacionadas ao fluxo de produtos, materiais e informações do consumidor final de volta ao ponto de origem. Essa abordagem visa minimizar o impacto ambiental, promover a sustentabilidade e atender a requisitos

legais. A logística reversa abrange várias atividades, como devoluções de produtos, reciclagem, recondiçãoamento, remanufatura e descarte adequado.

No contexto da sustentabilidade, a logística reversa desempenha um papel fundamental na redução do desperdício, na conservação de recursos naturais e na diminuição do impacto ambiental. Ao implementar práticas eficientes de logística reversa, as empresas podem recuperar materiais valiosos, reduzir a necessidade de produção de novos materiais, evitar a contaminação do meio ambiente e fortalecer sua imagem corporativa.

5 ANÁLISE DE RESULTADOS

PRINCÍPIOS DAS ISO's	FABER CASTELL
Foco no cliente: atender e superar as necessidades e expectativas dos clientes é o cerne do sucesso organizacional, conforme estabelecido pela norma ISO 9001.	A Faber Castell, como uma empresa líder no setor de materiais de escrita e arte, demonstra um forte foco no cliente em suas atividades. A empresa se esforça para entender as necessidades e expectativas dos clientes, oferecendo produtos de alta qualidade que atendam às suas demandas. Por exemplo, a Faber Castell realiza pesquisas de mercado para identificar as preferências dos consumidores e desenvolver novos produtos que atendam às suas expectativas.
Engajamento de pessoas: o envolvimento ativo e o desenvolvimento das pessoas são fundamentais para alcançar os objetivos da organização, como preconizado pela norma ISO 9001.	A Faber Castell valoriza o envolvimento e o desenvolvimento de suas pessoas. A empresa investe em programas de treinamento e capacitação para seus funcionários, garantindo que eles tenham as habilidades necessárias para desempenhar suas funções de maneira eficaz. Além disso, a Faber Castell incentiva a participação ativa de seus funcionários em processos de melhoria contínua, por meio de sugestões e feedbacks, promovendo um ambiente de trabalho colaborativo.
Liderança: líderes eficazes estabelecem a visão, inspiram e orientam a equipe, promovendo um ambiente propício ao alcance dos resultados conforme a norma ISO 9001.	Como uma empresa familiar em busca constante de inovação e destaque em relação a outras empresas, a Faber Castell possui cargos bem definidos para cada setor, estabelecendo assim uma estrutura organizacional clara. Além disso, a liderança desempenha um papel fundamental na empresa. Os líderes são responsáveis por estabelecer a visão estratégica da organização e motivar a equipe a alcançar os objetivos estabelecidos. Na Faber Castell, eles promovem uma cultura de qualidade e excelência, orientando os colaboradores rumo ao sucesso. Esses líderes também incentivam a inovação e o empreendedorismo, sempre em busca de novas maneiras de aprimorar os processos e produtos da empresa.
Melhoria contínua: a busca constantemente de aprimoramentos em todos os processos e sistemas é uma diretriz essencial da norma ISO	A Faber Castell tem como princípio fundamental a busca pela melhoria contínua em todas as suas operações. A empresa investe em tecnologias avançadas e processos inovadores para aprimorar constantemente a qualidade de

<p>9001, visando à excelência e à satisfação contínua dos clientes.</p>	<p>seus produtos. Além disso, a Faber Castell adota um sistema de gestão da qualidade que envolve a avaliação periódica de desempenho, identificação de oportunidades de melhoria e implementação de ações corretivas para garantir a satisfação contínua dos clientes. O que faz estarem sempre regulares com as normas das isos, e garantir suas certificações.</p>
<p>Gestão de relacionamento: cultivar relacionamentos positivos com clientes, fornecedores e outras partes interessadas é crucial para o sucesso da organização, conforme preconizado pela norma ISO 9001.</p>	<p>Trabalhar em harmonia, garantindo a qualidade de vida no trabalho. A Faber Castell valoriza o relacionamento com seus clientes, fornecedores e outras partes interessadas. A empresa estabelece parcerias de longo prazo com seus fornecedores, garantindo a qualidade e a confiabilidade dos insumos utilizados em seus produtos. Além disso, a Faber Castell mantém uma comunicação aberta e transparente com seus clientes, buscando entender suas necessidades e expectativas, e utiliza feedbacks como base para aprimorar seus produtos e serviços. As suas redes sociais são movimentadas e tem alto nível de seguidores e engajamento, fator muito relevante para qualquer marca do mercado.</p>
<p>Abordagem de processos: a norma ISO 9001 incentiva a adoção de uma abordagem sistemática e baseada em processos para alcançar a eficácia e a eficiência organizacionais.</p>	<p>A Faber Castell adota uma abordagem sistemática e baseada em processos para garantir a eficácia e a eficiência de suas operações. A empresa analisa e documenta seus processos, identificando pontos de melhoria e implementando medidas para otimizá-los. Por exemplo, a Faber Castell implementa práticas de gestão da cadeia de suprimentos que visam melhorar a coordenação e a integração entre os processos de produção, distribuição e logística. Tendo processos definidos e padronizados, evitando desperdício de matéria prima, de tempo e espaço.</p>
<p>Tomada de decisão baseada em evidências: a norma ISO 9001 destaca a importância de tomar decisões informadas e fundamentadas em dados e informações confiáveis para garantir o melhor resultado para a organização.</p>	<p>todas as informações arquivadas, e averiguadas diariamente, gerindo e controlando tudo que entra e tudo que sai. A Faber Castell valoriza a tomada de decisão informada e baseada em dados. A empresa coleta e analisa informações relevantes, como feedbacks dos clientes, resultados de testes de qualidade e dados de desempenho, para embasar suas decisões estratégicas. Por exemplo, a Faber Castell utiliza pesquisas de mercado e análises de tendências para identificar oportunidades de mercado e desenvolver novos produtos que atendam às demandas dos consumidores.</p>
<p>Sustentabilidade: a ISO 14001 busca assegurar a utilização do meio ambiente de forma a garantir o equilíbrio dos processos ecológicos, de maneira socialmente justa e economicamente viável, visando o benefício atual e das futuras gerações.</p>	<p>A Faber Castell demonstra preocupação com a sustentabilidade, utilizando matérias-primas provenientes de fontes sustentáveis, como madeira de reflorestamento para a produção de lápis. Além disso, a empresa busca reduzir seu impacto ambiental, implementando práticas de conservação de energia e redução de resíduos em suas operações.</p>
<p>Precaução: a norma ISO 14001 estabelece a adoção de medidas antecipadas contra os riscos potenciais desconhecidos, com base no estado atual do conhecimento.</p>	<p>A Faber Castell adota medidas preventivas para minimizar potenciais riscos ambientais. A empresa realiza análises de risco e avaliações ambientais para identificar e mitigar possíveis impactos adversos de suas atividades. Por</p>

	<p>exemplo, a Faber Castell implementa medidas de controle de poluição em suas fábricas para evitar a contaminação do ar e da água.</p>
<p>Prevenção: a ISO 14001 preconiza a adoção de medidas capazes de prevenir, eliminar ou atenuar os efeitos negativos das intervenções no meio ambiente.</p>	<p>A empresa está comprometida com a prevenção de danos ambientais. A Faber Castell investe em tecnologias e processos de produção mais limpos, visando reduzir o consumo de recursos naturais e minimizar a geração de resíduos. Além disso, a empresa realiza o gerenciamento adequado de substâncias químicas, garantindo o cumprimento das regulamentações ambientais.</p>
<p>Cooperação: a norma ISO 14001 estimula a participação e a interatividade dos diversos atores internos e externos, tornando-os parceiros e responsáveis pela proteção ambiental.</p>	<p>A Faber Castell valoriza a cooperação com diversas partes interessadas, como comunidades locais e organizações ambientais. A empresa busca engajar-se em diálogos construtivos e compartilhar informações relevantes, colaborando para o desenvolvimento de práticas ambientais mais sustentáveis em seu setor.</p>
<p>Informação Ambiental: a ISO 14001 defende o compartilhamento de informações que amparem um processo educativo ambiental participativo e democrático, tanto em espaços de tomada de decisões quanto na elaboração e monitoramento de políticas públicas na defesa do meio ambiente ecologicamente equilibrado.</p>	<p>A Faber Castell reconhece a importância da informação ambiental na tomada de decisões. A empresa compartilha informações relevantes sobre seus produtos, processos e impactos ambientais, promovendo a conscientização ambiental entre seus clientes e o público em geral. Além disso, a Faber Castell fornece orientações sobre o uso e descarte adequado de seus produtos para minimizar seu impacto ambiental.</p>
<p>Melhoria contínua: a ISO 14001 preconiza a institucionalização de conhecimentos, habilidades, práticas e valores desenvolvidos no processo de gestão ambiental, visando ao constante aprimoramento.</p>	<p>A busca pela melhoria contínua também está presente na gestão ambiental da Faber Castell. A empresa monitora regularmente seu desempenho ambiental, estabelecendo metas e objetivos para reduzir seu impacto ambiental e implementando ações de melhoria para alcançá-los. Por exemplo, a Faber Castell investe em pesquisa e desenvolvimento de materiais mais sustentáveis e eco-friendly para seus produtos.</p>
<p>Integração de saberes: a ISO 14001 promove o compartilhamento de conhecimentos por meio de processos educativos que promovam o desenvolvimento humano e uma consciência ambiental transformadora.</p>	<p>A Faber Castell valoriza a integração de conhecimentos relacionados à gestão ambiental. A empresa promove a conscientização e a educação ambiental entre seus funcionários, fornecedores e clientes, compartilhando boas práticas e conhecimentos atualizados sobre sustentabilidade. Além disso, a Faber Castell participa de iniciativas e parcerias relacionadas à proteção ambiental, contribuindo para o desenvolvimento de soluções inovadoras e sustentáveis.</p>

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em mente as evidências encontradas e o conteúdo abordado sobre as ISO 9001 e ISO 14.001 (que compõe o conjunto das normas ISO 14.000) podemos validar que a Faber Castell é uma empresa que demonstra um forte compromisso com a qualidade de seus

produtos e com a responsabilidade ambiental e social.

No que se refere aos princípios da ISO 9001, a Faber Castell enfatiza o foco no cliente, engajamento de pessoas, liderança, melhoria contínua, gestão de relacionamento e abordagem de processos. A empresa valoriza a satisfação do cliente, busca o desenvolvimento e envolvimento de seus colaboradores, estabelece uma visão clara e inspiradora, promove melhorias constantes em seus processos e busca relacionamentos sólidos com clientes e fornecedores.

Em relação aos princípios da ISO 14001, a Faber Castell demonstra um compromisso com a sustentabilidade, implementando práticas que visam a utilização equilibrada dos recursos naturais. Além disso, a empresa adota medidas preventivas e de prevenção para minimizar o impacto ambiental de suas operações. A Faber Castell também valoriza a cooperação com diferentes partes interessadas e compartilha informações relevantes para promover a conscientização ambiental. A busca pela melhoria contínua e a integração de saberes também são aspectos que a empresa valoriza em sua gestão ambiental.

No entanto, como toda organização comprometida com a excelência, a Faber Castell poderia expandir suas práticas e ações para melhor atender aos requisitos das normas ISO 9001 e ISO 14001. Por exemplo, embora a Faber Castell já busque a melhoria contínua, a empresa poderia implementar métodos mais estruturados de coleta de feedback dos clientes, análise de dados e implementação de ações corretivas. Isso permitiria uma abordagem mais sistemática para aprimorar continuamente a qualidade de seus produtos e processos.

Além disso, apesar dos esforços da Faber Castell em relação ao meio ambiente, seria importante definir metas ambientais específicas e mensuráveis. Essas metas poderiam abordar áreas como redução de emissões de gases de efeito estufa, redução do consumo de energia e água, aumento da reciclagem de resíduos e adoção de materiais mais sustentáveis em seus produtos. Ademais, pensando no engajamento das pessoas e gestão do relacionamento, a empresa poderia expandir seu envolvimento com partes interessadas, incluindo comunidades locais, organizações não governamentais e órgãos reguladores. Isso poderia envolver a participação em iniciativas de sustentabilidade, colaboração em projetos de conservação ambiental e engajamento em diálogos públicos para compartilhar informações e receber feedback sobre suas práticas ambientais.

A adoção de uma abordagem sistemática e baseada nessas normas, proporcionaria à Faber Castell uma maior eficácia e eficiência em suas operações, contribuindo para a

satisfação contínua dos clientes, proteção do meio ambiente e alcance da sustentabilidade em suas práticas. Assim, a empresa poderia aprimorar análise dos aspectos e impactos ambientais de suas atividades, produtos e serviços. Isso envolveria uma avaliação mais abrangente dos impactos ambientais ao longo do ciclo de vida dos produtos, identificando áreas adicionais para redução de impacto e implementação de práticas mais sustentáveis.

A Faber Castell tem um papel importante como líder no setor, e suas ações e compromissos refletem seu comprometimento em ser uma empresa responsável e consciente. Ao continuar a buscar melhorias em sua gestão de qualidade e gestão ambiental, a Faber Castell pode fortalecer ainda mais sua posição como referência no mercado, criando um impacto positivo na sociedade e no meio ambiente.

REFERÊNCIAS

TRABALHOS GRATUITOS. Gestão Ambiental - Faber-Castell. Disponível em: <https://www.trabalhosgratuitos.com/Outras/Diversos/Gest%C3%A3o-AmbientalFaber-Castell-84108.html>. Acesso em: 09 set. 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. ISO. ISO 14001 - Sistema de Gestão Ambiental. Disponível em: <https://www.iso.org/iso-14001-environmental-management.html>. Acesso em: 19 jul. 2021.

TEMPLUM CONSULTORIA. Consultoria ISO 9001 Completa. Disponível em: https://templum.com.br/consultoria-iso-9001-completa-to1/?gclid=CjoKCQjwirqkBhCTARIsAAHz7K2k9uJ5ah3Ze8tcgn_Z67kX9KiUdRiY7nM78E9GfhMTBNOxw8vzt6caApHuEALw_wcB. Acesso em: 19 jul. 2021.

LOBO, Renato N. GESTÃO DA QUALIDADE. [Digite o Local da Editora]: Editora Saraiva, 2020. E-book. ISBN 9788536532615. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536532615/>. Acesso em: 20 jun. 2023.

CARPINETTI, Luiz Cesar R.; GEROLAMO, Mateus C. Gestão da Qualidade ISO 9001: 2015. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2016. E-book. ISBN 9788597007046. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597007046/>. Acesso em: 20 jun. 2023.

KWASNICKA, Eunice L. Introdução à administração, 6ª edição. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2012. E-book. ISBN 9788522477890. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522477890/>. Acesso em: 20 jun. 2023.

DIAS, Reinaldo. Gestão Ambiental - Responsabilidade Social e Sustentabilidade. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2017. E-book. ISBN 9788597011159. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597011159/>. Acesso em: 20 jun. 2023.

FABER-CASTELL. Faber-Castell. Disponível em: <https://www.faber-castell.com.br/>. Acesso em: 19 jun. 2023.

GRAFITTI. Veja como a Faber-Castell se tornou uma das maiores referências em materiais para desenho e pintura. 27 de Novembro de 2019. Disponível em: <<https://blog.grafittiartes.com.br/veja-como-faber-castell-se-tornou-uma-das-maiores-referencias-em-materiais-para-desenhos-e-pintura/>> Acesso em 20 de Junho de 2023.

OLIVEIRA, Manoel. História da Faber Castell. 31 de Outubro de 2021. Disponível em <<https://desenhandolegal.com.br/2021/10/31/historia-da-faber-castell/>> Acesso em 20 de Junho de 2023.