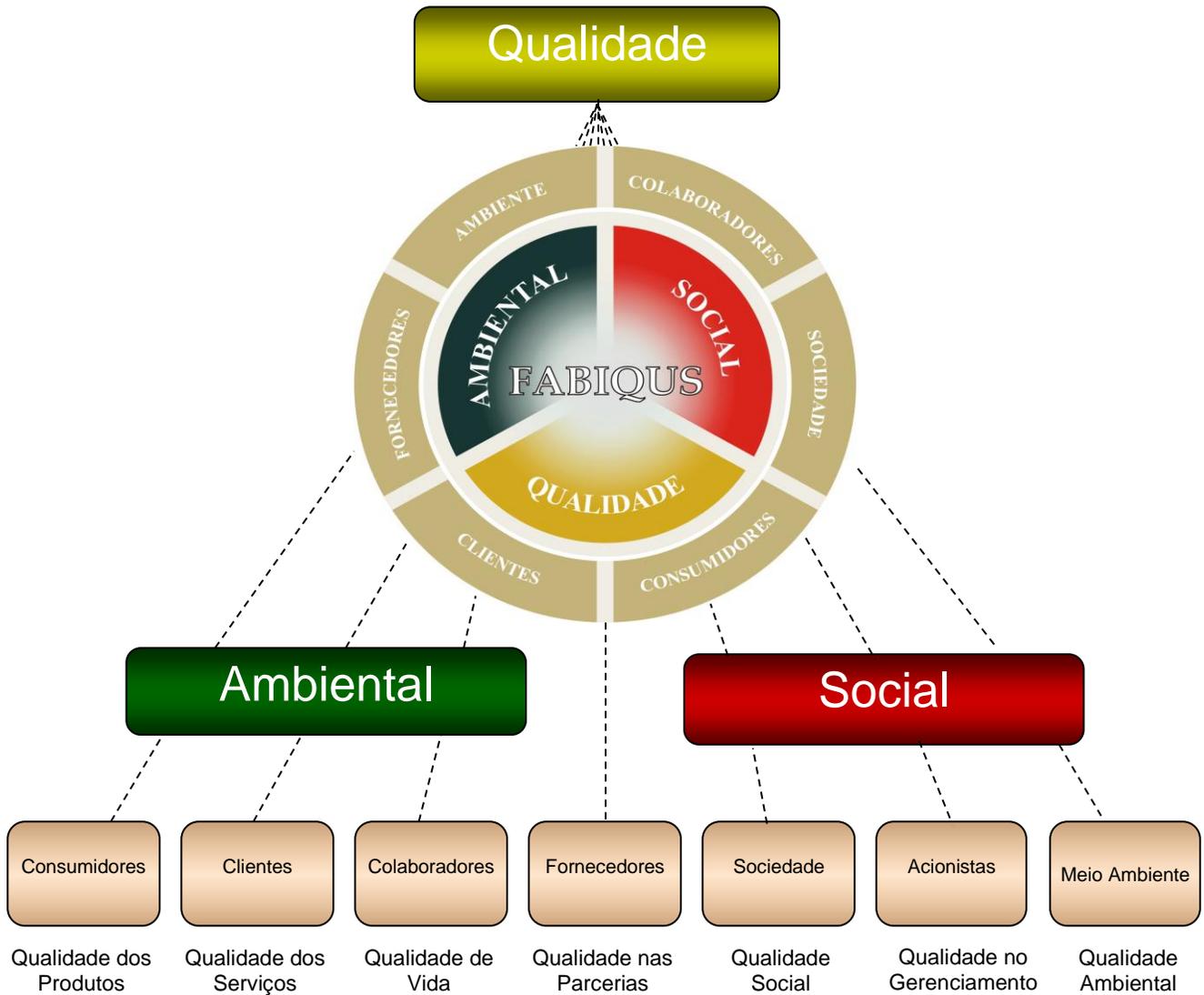


**MANUAL SIG-FABIQUS**  
**Manual do Sistema Integrado de Gestão**  
*Faber's Integrated Quality, Utilized Ecology and Social Management System standards*





# TÍTULO: MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

## Sumário

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Contexto da Organização .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Partes Interessadas .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3 Escopo .....</b>	<b>5</b>
<b>2.4 Descrição e Interação entre os processos .....</b>	<b>7</b>
<b>3 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA .....</b>	<b>9</b>
<b>4 POLÍTICA, OBJETIVOS E METAS.....</b>	<b>11</b>
<b>5 PLANEJAMENTO .....</b>	<b>11</b>
<b>5.1 Ações para abordar riscos e oportunidades.....</b>	<b>11</b>
<b>5.2 Gestão de Mudanças .....</b>	<b>13</b>
<b>6 AUDITORIA INTERNA .....</b>	<b>13</b>
<b>7 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO.....</b>	<b>14</b>
<b>8 NÃO CONFORMIDADES.....</b>	<b>15</b>
<b>9 HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES.....</b>	<b>16</b>

## **1. APRESENTAÇÃO**

A A.W. Faber-Castell S.A., através do seu Manual do Sistema Integrado de Gestão, declara a Política Integrada e descreve o seu Sistema Integrado de Gestão (Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança Ocupacional e Responsabilidade Social) em atendimento às normas NBR ISO 9001, NBR ISO 14001, Resoluções aplicáveis para fabricação de produtos cosméticos em atendimento às Boas Práticas de Fabricação, Requisitos aplicáveis para linha de produtos Halal, Princípios e Critérios de Manejo Florestal, Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho aplicáveis, bem como aos Brand Essentials, 10 Princípios Guias, Carta Social e Código de Ética da A.W. Faber-Castell S.A (conforme Anexo 1).

A ela pertencem os direitos deste documento, não sendo permitida a reprodução total ou parcial do seu conteúdo sem autorização prévia da empresa.

## **2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO**

### **2.1 Contexto da Organização**

A história da Faber-Castell se inicia em 1761, em Stein (Alemanha), quando Kaspar Faber inicia seu negócio de lápis.

A A.W. Faber-Castell Brasil S.A., uma empresa do Grupo Faber-Castell, está instalada desde 1930 na cidade de São Carlos (SP). Nessa Unidade ocorre a magia da transformação das matérias-primas nas diversas cores dos lápis de cor, por isso é chamada de “a fábrica de cores”.

É única empresa no mundo a trabalhar exclusivamente com madeira reflorestada. Este projeto teve início nos anos 80, na cidade de Prata (MG), onde a empresa fomentou o plantio de suas florestas em terras devastadas e impróprias para a produção agrícola. É de lá que até hoje saem as madeiras para a produção dos Ecolápis.

Completando as empresas do Grupo, no Brasil ainda há a Unidade de Manaus (AM), que se especializou na fabricação da linha de produtos plásticos.

Através de muito trabalho e realizações, aliadas à qualidade de seus produtos, a empresa brasileira conquistou uma posição de destaque no mercado nacional e internacional.

A empresa é comprometida a implementar sistemas e práticas de gestão de saúde, segurança, meio ambiente e qualidade em todas as suas operações, assegurando o entendimento estratégico das questões relativas a esses temas, as quais podem afetar a capacidade de atingir os resultados esperados pela organização.

Tais sistemas e práticas tem o compromisso de assegurar o menor dano aos trabalhadores e às comunidades, a prevenção da poluição e a qualidade na gestão de seus produtos e processos, considerando as necessidades e expectativas das partes interessadas.

Hoje a A.W. Faber-Castell Brasil S/A industrializa e comercializa artigos escolares, conforme Portarias INMETRO pertinentes, produtos para escritório, educativos, cosméticos, linha digital e produtos personalizados, sendo a maior fabricante mundial de lápis de madeira reflorestada.

A análise do contexto externo, na qual são considerados os requisitos legais, fatores tecnológicos, fatores relacionados ao mercado (local, regional, nacional e internacional) do ponto de vista cultural, social e econômico; e a análise do contexto interno, na qual são considerados os valores, cultura, conhecimento e desempenho da organização, são verificadas no planejamento estratégico da empresa. O planejamento é realizado considerando os aspectos e particularidades de todas as Unidades: Manaus, Prata, São Carlos e São Paulo. Tal planejamento é conduzido pela Alta Direção da empresa.

Pelo planejamento estratégico é realizada uma análise do ambiente estratégico, posteriormente uma definição das diretrizes organizacionais e então desdobramentos das estratégias para os níveis organizacionais.

O desdobramento para os níveis organizacionais pode ser verificado através de metas específicas por Área, que contribuem para o desenvolvimento dos processos, e assim para o atingimento das metas da companhia. Somado a isso há o Plano de Marketing que trará o planejamento voltado para a marca, produto ou serviço em acordo com o direcionamento estratégico que for estabelecido pela Alta Direção.

Por fim, ressalta-se que os quatro valores essenciais da companhia (Competência e Tradição / Qualidade Excepcional / Inovação e Criatividade / Responsabilidade Socioambiental), guiam o planejamento e direcionamento estratégico da empresa, para que as expectativas das partes interessadas possam ser alcançadas.

## 2.2 Partes Interessadas

As partes interessadas pertinentes e as necessidades e expectativas mínimas são listadas no Quadro 1, onde também estão definidos se a Faber-Castell exerce influência ou controle sobre cada parte interessada pertinente. Os indicadores dos processos são uma base para o monitoramento do atendimento à essas expectativas.

**Quadro 1 - Partes Interessadas Pertinentes**

<b>Parte interessada (PI)</b>	<b>Necessidades e expectativas da PI</b>	<b>Controle</b>	<b>Influência</b>
Fornecedores	Estabelecimento de parcerias, transparência nas negociações / Fornecedor residente: Conscientização de impactos ambientais.		x
Clientes e consumidores	Produtos atrativos, de qualidade, que respeitem o meio ambiente e atenda a requisitos específicos de clientes.		x
Governo	Atendimento às legislações		x
Órgãos regulamentadores	Atendimento aos requisitos legais aplicáveis ao site e as atividades / normas, produtos certificados e outros requisitos quando pertinentes.		x
Acionista	Fortalecimento da marca / Cumprimento com as metas de faturamento / Manter uma imagem ambiental sólida junto ao mercado / Ausência de impactos ambientais de grande proporção afetando o negócio da organização.		x
Funcionários	Ambiente de trabalho saudável, respeito às leis trabalhistas.	x	
Comunidade	Cumprimento de requisitos legais.		x

## 2.3 Escopo

O escopo do Sistema Integrado de Gestão abrange a produção e/ou comercialização e/ou distribuição de artigos escolares, conforme Portarias INMETRO pertinentes, produtos para escritório, educativos, cosméticos, linha digital e produtos personalizados, dividido por Unidade, conforme apresentado no Quadro 2. O mesmo encontra-se disponibilizado na Intranet, por meio desse manual, e Internet (via web site da empresa).

Os limites físicos das Unidades da A. W. Faber-Castell no Brasil abrangidas por este manual são definidos abaixo:

- Fábrica – São Carlos - SP; Rua Cel. José A. Oliveira Salles, 1876 - São Carlos - SP.
- Fábrica – Prata - MG; Rod. BR 153, Km 109,5 - Prata - MG.
- Fábrica – Manaus – AM; Av. do Turismo, 2539 C - Ponta Negra – Manaus.
- Escritório Comercial – Rua Dr. Cardoso de Melo, 1184 - São Paulo - SP.

#### Quadro 2 - Escopo por Unidade

Unidade	Escopo
São Paulo	Marketing e venda de instrumentos e acessórios de escrita, aprendizagem, conjuntos para atividades criativas e produtos cosméticos; Centro Administrativo (escritório central).
São Carlos	Pesquisa e desenvolvimento, design, produção e distribuição de instrumentos de desenho e escrita, acessórios de escrita e aprendizagem, conjuntos para atividades criativas e produtos cosméticos.
Prata	Serraria e produção de tabuinhas.
Manaus	Injeção de componentes plásticos, fabricação de componentes metálicos, montagem e embalagem associado aos produtos: caneta hidrográfica, demarcadores e apontadores para lápis.

#### Itens não aplicáveis da ISO 9001 - Unidade Manaus

##### 8.3 Projeto e Desenvolvimento de produtos e serviços

Justificativa: Todo o projeto e desenvolvimento de produto é realizado na Unidade São Carlos pela Gestão de Projetos, Engenharia e Pesquisa e Desenvolvimento.

#### 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.

### Itens não aplicáveis da ISO 9001 - Unidades Manaus e Prata

#### 8.4.1 Generalidades e 8.4.2 Tipo e extensão de controle

Justificativa: Os processos para aquisição de produtos e seleção de fornecedores, bem como a definição dos tipos e extensão dos controles aplicados tanto aos fornecedores quanto às saídas resultantes, de modo a assegurar atendimento a requisitos, são coordenados na Unidade de São Carlos pelas áreas de Compras, e SQM (Qualidade de fornecedores). As Unidades Manaus e Prata levantam informações e dados para monitoramento da performance dos fornecedores realizado pela área de SQM.

### Itens não aplicáveis da ISO 9001 - Unidade São Paulo

8.1 Planejamento e controle operacionais, 8.3.4 Controles de projeto e desenvolvimento, 8.3.5 Saídas de projeto e desenvolvimento, 8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente, 8.5 Produção e provisão de serviço, 8.6 Liberação de produtos e serviços e 8.7 Controle de saídas não conformes

Justificativa: A unidade de São Paulo (escritório central) realizada atividades administrativas, desta forma, os requisitos acima informados vinculados a Produtos e Serviços não são aplicáveis para a unidade.

## **2.4 Descrição e Interação entre os processos**

Os principais processos de gestão estão mapeados conforme Figura 1.

Áreas de apoio como Tecnologia da Informação, Financeiro, Comunicação, Auditoria Interna, não estão desenhadas no mapa, mas são parte do Sistema Integrado de Gestão.

Para cada processo da Figura 1, estão definidos os mapas detalhando as entradas, principais atividades, e saídas, e seus respectivos indicadores, os quais podem ser verificados em seus respectivos anexos.

- Anexo 2 - Processo RH - aplicável à todas as Unidades.

- Anexo 3 - 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.

- Anexo 4 - Processo Planejamento / S&OP - aplicável à todas as Unidades.

- Anexo 5 - 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.

- Anexo 6 - Processo Manufatura (Eng. Processo / Produção) - aplicável às Unidades São Carlos, Manaus e Prata.

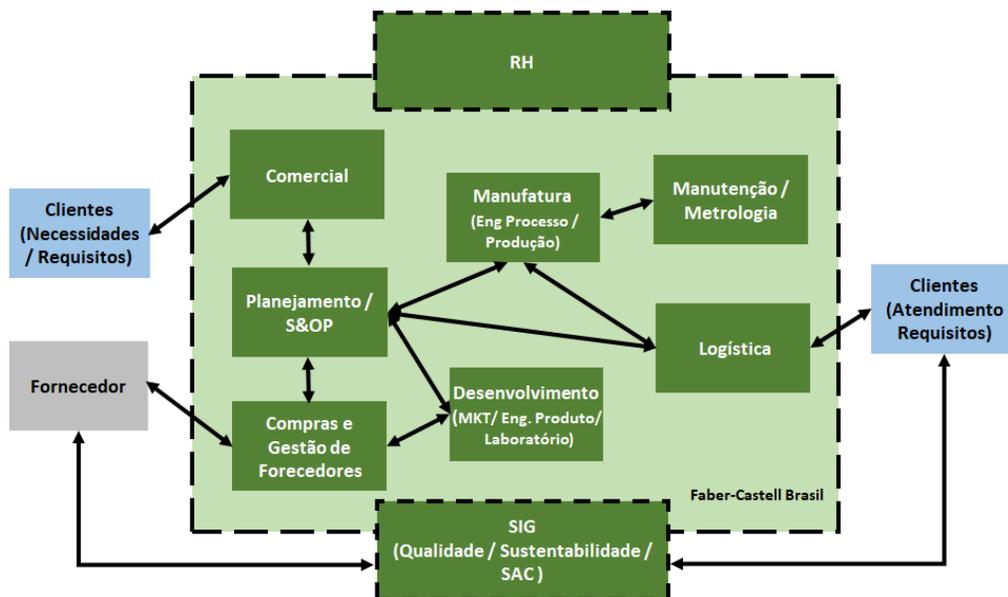
- Anexo 7 - Processo Desenvolvimento (MKT / Eng. Produto / Laboratório) - aplicável às Unidades São Carlos, São Paulo e Prata.

- Anexo 8 - Processo Manutenção / Metrologia - aplicável às Unidades São Carlos, Manaus e Prata.

- Anexo 9 - Processo Logística - aplicável às Unidades São Carlos, Manaus e Prata.

- Anexo 10 - Processo SIG (Qualidade/Sustentabilidade/SAC) - aplicável à todas as Unidades.

Figura 1 – Mapa de Processo



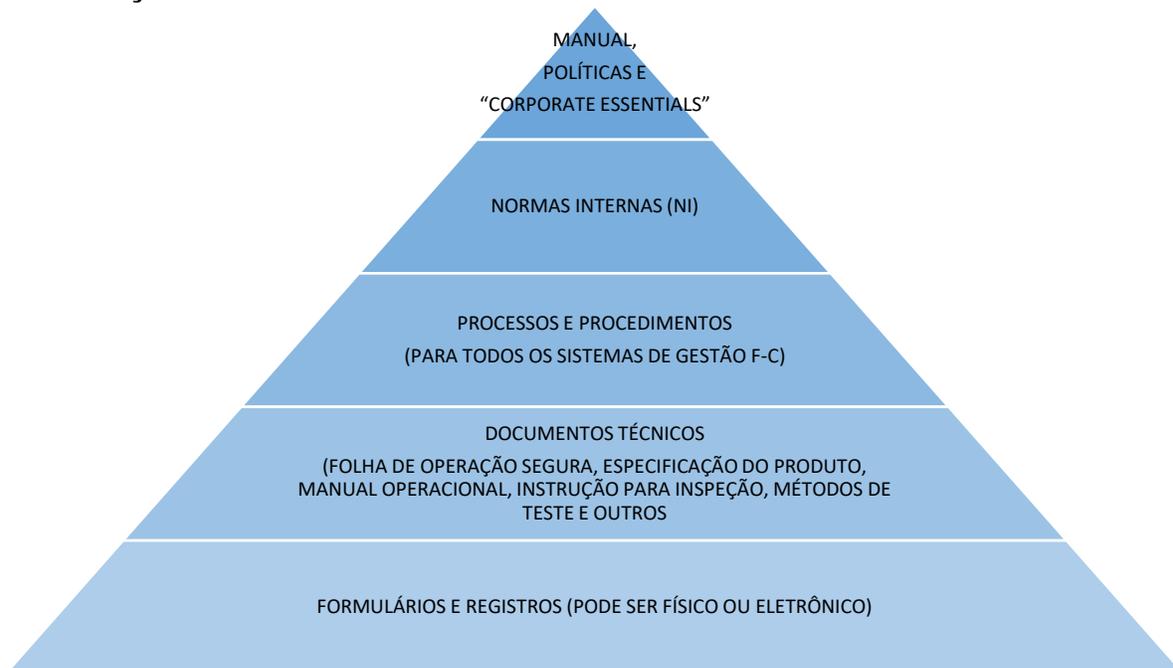
Outros processos que fazem parte do **escopo do SIG**:

- Outros serviços, realizados por colaboradores da Faber Castell ou por terceiros, dentro de cada unidade: Serviços de portaria, limpeza, cozinha industrial, ETR, serviços de manutenção esporádicos.

- Áreas de apoio como Tecnologia da Informação, Financeiro, Comunicação, Auditoria Interna, não estão desenhadas no mapa, mas são parte do Sistema Integrado de Gestão.

A Faber Castell **exerce controle** em todos os processos realizados dentro dos limites geográficos das unidades e **exerce influência** nas atividades realizadas por terceiros fora dos limites geográficos.

### 3 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA



Fica definida, mas não limitada à mesma, a seguinte classificação de documentos:

- Procedimentos – relacionados a um dos processos mapeados na Figura 1. Contém informações gerais sobre “o que” cada processo realiza. Podem possuir nomenclaturas diferentes dependendo da área (PT, PCOS, PI, PS e outros)

- Instrução de Trabalho (IT) – são relacionadas a um dos processos mapeados na Figura 1. Contém informações detalhadas de “como” uma determinada atividade deve ser realizada. Normalmente, mas não exclusivamente, está mais relacionada à uma atividade administrativa.

- Folhas de Operação Segura (FOS) / Folha de operação (FO) – as mesmas são relacionadas principalmente às atividades produtivas e trazem detalhamento de “como” um colaborador deve executar sua atividade. Contém informações de Processo, Qualidade e Sustentabilidade.

- Instrução para Inspeção (IPI) - as mesmas são relacionadas principalmente às atividades produtivas e trazem detalhamento de “como” um colaborador deve executar a atividade de inspeção. Relatam quais características devem ser inspecionadas em cada processo, tamanhos de amostragem e níveis de qualidade aceitáveis.

- Manuais Operacionais – São descrições detalhadas da operação de um equipamento.

- Métodos de teste (MT ou ME) – São descrições detalhadas para execução de um determinado teste.

Quando existentes, os procedimentos escritos relacionados ao Sistema de Gestão Integrado têm sua última versão disponível na Intranet, em Sistemas – SIG/FABIQUS. Nos procedimentos onde houver a indicação de necessidade de registro, o seu controle está relacionado no próprio procedimento ou no detalhamento do mapa de processo; devendo conter no mínimo as informações: registro (nome do registro), responsável pelo controle, forma de armazenamento e recuperação, tempo de retenção e forma de descarte.

Documentos técnicos ou de acesso restrito são controlados pelas respectivas áreas em sistemas específicos (Ex: DEP, Fusion, etc.) ou em pastas na rede informatizada, as quais têm acessos autorizados por sistema e acessos controlados.

Como controle, um procedimento, instrução de trabalho, FOS/FO, IPI, manual operacional ou método de teste deve conter, no mínimo, a informação de: revisão, data, resumo/motivo da revisão, elaborador e aprovador.

Para documentos que têm a aprovação eletrônica por sistema (Ex: DEP, Arte de embalagem, Fusion, etc) o fluxo pré-definido indica a responsabilidade pela aprovação do documento. Quando o documento não seguir um fluxo pré-estabelecido, fica definido que:

- Para procedimento: aprovação deve ser feita no mínimo por um gerente ou supervisor do processo em questão;

- Para instruções de trabalho: aprovação deve ser feita no mínimo por um responsável pela atividade/processo;

- Para Folhas de Operação Segura/ Folha de Operação, Instrução para inspeção, manual operacional e método de teste: aprovação deve ser feita no mínimo pelo responsável pela atividade.

Cada área/dono do documento é responsável por deixar disponíveis os documentos apropriados, quando e onde for necessário em sua versão mais atualizada.

Os procedimentos devem ser revisados pelas respectivas áreas responsáveis quando aplicável ou minimamente a cada 5 anos da data da última revisão. Caso não exista nenhuma alteração a ser feita, sugere-se

registrar no histórico de alterações (campo: resumo da revisão) como “documento re-aprovado”, atualizando a data de revisão. Para Cosméticos, a periodicidade de revisão deve ser feita de acordo com o procedimento PCOS 001 – Boas práticas de documentação.

Documentos de origem externa tais como dados e requisitos de clientes, legislações, entre outros, devem ser controlados pela respectiva área responsável pelo uso de tal documento, com exceção de Normas (ex. DIN, ABNT, etc), que são gerenciadas via plataforma de gestão de Normas Externas. A distribuição desses documentos limita-se a uso exclusivo da empresa, sendo que, para demais casos deve-se considerar as disposições legais associadas a cada tipo de documento e salvaguardar a propriedade de clientes.

## **4 POLÍTICA, OBJETIVOS E METAS.**

A Política Integrada da A. W. Faber-Castell Brasil S/A é comunicada e está disponibilizada na Internet, por meio do website da empresa (<http://www.faber-castell.com.br>) e na INTRANET, por meio do SIG/FABIQUS.

A Alta Direção define os objetivos e metas para todos os níveis da organização, considerando, entre outros, requisitos legais, riscos e oportunidades identificados, aspectos ambientais significativos, requisitos financeiros, requisitos operacionais, requisitos comerciais e expectativas das partes interessadas.

Os objetivos da Qualidade estão detalhados no OGSM, e os objetivos de Sustentabilidade estão detalhados no Plano de Gestão Ambiental (PGA). Os objetivos são coerentes com a política, e os indicadores de cada processo são os registros relacionados aos objetivos.

Tais indicadores estão descritos nos anexos referenciados no item 2.4 desse manual. Cada gestor tem a responsabilidade de monitorar e definir planos de ação quando aplicável, de tal forma a auxiliar que os objetivos estratégicos da organização sejam alcançados.

## **5 PLANEJAMENTO**

### **5.1 Ações para abordar riscos e oportunidades**

Os riscos são abordados no Comitê de Riscos, o qual olha para fatores externos e internos, e considera as opiniões e entradas das partes interessadas. A gestão estratégica do risco por meio do Comitê visa assegurar a continuidade dos negócios, proteger os funcionários e proteger a reputação da marca.

O comitê está dividido em três grupos focais, sendo eles:

- Finanças e Tributário;

- Marca e Sustentabilidade;
- Manufatura e Ambiente de Trabalho.

Em cada grupo há representantes das diversas áreas e de todas as Unidades (Manaus, São Carlos, São Paulo e Prata), de tal forma que as especificidades de cada Unidade/região sejam devidamente consideradas.

Em acordo com os critérios definidos, o risco e as ações atreladas ao mesmo são monitorados pelo próprio comitê e ainda, há determinado o critério para quando o risco é comunicado à presidência e diretoria, e quando é comunicado para Faber-Castell Alemanha.

A gestão do Comitê de Riscos é de responsabilidade da equipe de Auditoria Interna, mas com participação de todos os integrantes que são incentivados a contribuir ativamente.

Outra abordagem para análise de riscos e oportunidades na empresa, mas com maior foco operacional, estão relacionadas ao processo de gestão de mudanças, que visa analisar os riscos e oportunidades atreladas à uma alteração, para minimizar os impactos ambientais, relacionados à saúde e segurança das pessoas envolvidas na atividade, reduzir o impacto ao cliente e reduzir retrabalhos, bem como potencializar ganhos para a companhia. Adicionalmente, a companhia gerencia os riscos associados aos Processos via Plano de Continuidade dos Negócios (PCN).

Os riscos e as oportunidades podem ser identificados por diversos meios, dentre os quais: reuniões do time de meio ambiente com gestores na elaboração e atualização do SWOT, durante reunião do Comitê de Riscos, análise das comunicações internas e externas (postagens das mídias sociais ou via programa de comunicação aberta, com análise das sugestões, reclamações e /ou comentários), auditorias e avaliações de clientes, análise de benchmarking, análise de SWOT ou plano de marketing, programas como o “Feito por você”, durante análise e identificação de aspectos e impactos ambientais, gestão de requisitos legais, monitoramentos e medições.

As oportunidades quando levantadas são direcionadas e comunicadas para as áreas pertinentes analisarem e tomarem ação, que podem resultar em novos produtos, novos clientes, novas tecnologias, dentre outros.

Os riscos quando identificados devem ser levados ao Comitê de Riscos por meio de seus representantes, para que sejam analisados e as ações cabíveis sejam direcionadas, ou mesmo cadastrados no Plano de Continuidade dos Negócios.

## 5.2 Gestão de Mudanças

As mudanças realizadas em processos, produtos, serviços, instalações e equipamentos, que possam impactar direta ou indiretamente a qualidade, saúde, segurança, meio ambiente, comunidades e direitos humanos devem ser previamente analisados e aprovados conforme fluxo pré-definido no sistema eletrônico “[GQ] Modificações” e/ou através do sistema FARM, conforme requisito. Processos de mudanças também podem ser conduzidos como projetos e a sua gestão é feita através da plataforma “Wave”, onde estão definidas as etapas de análises e aprovações entre outras.

O processo de gestão de mudanças para Cosméticos está escrito no procedimento PCOS 017-Controle de mudanças.

São considerados desvios de matéria-prima, produto ou processo aquelas alterações temporárias, que saíram da especificação ou processo original, mas que após ações, nos próximos lotes retornarão à especificação e/ou processo original. Portanto o desvio tem validade determinada, por um período ou lotes específicos e a gestão é realizada via SAP.

Entre as mudanças, são levadas em consideração os possíveis estágios do ciclo de vida dos produtos fabricados, serviços e atividades, estabelecendo, ações para mitigar os impactos ambientais em cada estágio possível:

- Aquisição de matéria-prima;
- Projeto;
- Produção;
- Transporte / entrega;
- Uso,
- Tratamento pós-uso;
- Destinação final

## 6 AUDITORIA INTERNA

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), FSC® e BPF, bem como as legislações aplicáveis.

Podem ocorrer auditorias não programadas em função da importância da área para o Sistema Integrado de Gestão e o grau de importância de não-conformidades detectadas durante, mas não exclusivamente, em auditorias anteriores.

Os auditores internos, membros da equipe, devem possuir qualificação de Auditores na (s) norma (s) que irão auditar e o auditor líder deve ter qualificação de Auditor Líder na (s) norma (s) em que irá auditar.

Opcionalmente, as auditorias internas também podem ser realizadas por entidades externas, mantendo-se o requisito de qualificação dos auditores.

É de responsabilidade do Sistema da Qualidade a elaboração e atualização do Programa Anual de Auditorias Internas e Externa.

A comunicação da realização da auditoria interna e externa para as áreas a serem auditadas, deverá ser realizada, preferencialmente, com 15 dias de antecedência.

As não conformidades internas e suas respectivas ações devem ser registradas e tratadas através de relatórios de não-conformidade, sejam eles por formulários em Excel ou via sistema.

## **7 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO**

A análise crítica da Alta Direção é realizada nas reuniões de DI com as lideranças e nas reuniões de diretoria de modo a estabelecer e direcionar as ações para atingir e/ou superar os objetivos estabelecidos.

No caso de Cosméticos, mensalmente é elaborado um relatório e enviado para diretoria, chamado de Sumário Executivo, onde estão descritos os principais pontos de cada área que aconteceram naquele mês.

A Alta Direção da Faber-Castell Brasil consolida a Análise Crítica sobre o Sistema Integrado de Gestão de forma a assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia, englobando aspectos da qualidade e de meio ambiente de todas as Unidades, numa frequência mínima anual, sempre próximo e após o fechamento do ano fiscal.

Cabe a Alta Direção tomar as decisões requeridas na reunião de análise crítica, definir os responsáveis pela tomada de ações, estabelecer prazos para a conclusão das ações e disponibilizar os recursos quando detectada a sua necessidade.

O FIS Report (Fabiqus Information System) consolida, anualmente, os indicadores do Sistema Integrado de Gestão de Stationery e Cosméticos. O FIS Report passa por análise crítica da Alta Direção no Brasil e posteriormente é enviado para a matriz na Alemanha; o mesmo é feito por todas as Unidades Faber-Castell para consolidação dos indicadores e análise dos mesmos pela matriz alemã.

## 8 NÃO CONFORMIDADES

As não conformidades, incluindo as provenientes de reclamações, devem ser registradas, analisadas e controladas.

Para as não conformidades de auditorias internas, reclamações de campo julgadas críticas, não conformidades relacionadas à FSC®, Inmetro e problemas de fornecedores (conforme procedimento específico) deve-se definir uma ação de contenção / correção e investigar a (s) causa (s) da não conformidade, utilizando-se ferramenta apropriada a fim de evitar a reincidência.

As ações das não conformidades podem ser registradas no formulário RNC, ou evidenciadas através de projetos de melhorias, via Sistemas CAL, via Sistema SAP através de abertura de Nota QM ou outro registro aplicável.

As ações das não conformidades para o SGA são registradas no sistema CAL.

Caso seja identificada alguma situação relacionada à segurança do produto ou outro risco levantado pelo Comitê de Riscos e, quando aplicável, pode-se definir como ação o recolhimento do produto no mercado e/ou cliente.

O controle das não conformidades ocorridas durante o processo produtivo é por meio de abertura de Nota QM no sistema SAP, as quais são controladas, gerenciadas e finalizadas por representantes da Qualidade Operacional.

Os produtos não conforme devem ser identificados e, quando possível, segregados para uma área separada do fluxo normal do material, de tal forma a impedir seu uso inadequado.

Os produtos reprovados que passarem por retrabalho devem ser submetidos novamente às inspeções originais para garantir a qualidade do produto. Caso a disposição de produto não conforme seja a seleção/escolha de produto, essa seleção deve ser realizada por pessoas qualificadas/orientadas para essa finalidade, e os lotes poderão ser liberados após a execução da seleção/escolha.

Para produtos não conformes cuja não conformidade estiver relacionada ao FSC®, os clientes que receberam os produtos e o organismo de certificação FSC® devem ser notificados por escrito no prazo de cinco dias úteis.

## 9 HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

<b>Revisão do Manual</b>	<b>Data da Revisão</b>	<b>Cap.</b>	<b>Título</b>	<b>Resumo da Revisão</b>
Emissão 2	09-03-01	Todos	Diversos	Adequação à ISO 9001/2000 e reestruturação organizacional.
Emissão 3	11-10-02	Todos	Diversos	Adequação à ISO 9001:2000, ISO 14001:1996 e Código de Conduta quanto aos Direitos dos Trabalhadores” da A.W. Faber-Castell S.A.
Emissão 4	12-11-04	04	Sistema Integrado de Gestão	Atualização do Organograma; Revisão das responsabilidades; Controle da Qualidade foi incorporado às Áreas Produtivas.
Emissão 5	12-09-06	Todos	Diversos	Atualização do Organograma (nova estrutura e siglas); Revisão das responsabilidades e atuação da área de Sistema da Qualidade/Ambiental.
Emissão 6	01-09-08	Todos	Diversos	Revisão da Política Integrada; maior evidência para a sigla FABIQUS; atualização do RA da Qualidade; Revisão geral de texto.
Emissão 7	20-01-09	07 08	Diversos	Revisão ISO 9001:2008 Itens 7.1.5.1 e 8.4.3.

<b>Revisão do Manual</b>	<b>Data da Revisão</b>	<b>Cap.</b>	<b>Título</b>	<b>Resumo da Revisão</b>
Emissão 8	07-10-10	Todos	Diversos	Revisão Geral.
Emissão 9	04-03-13	Todos	Diversos	Atualização do Organograma (nova estrutura e siglas); Revisão do escopo da empresa Exclusão da Unidade matriz (José Bonifácio para Cedrinho) e
Emissão 10	28-06-13	Todos	Diversos	Item 3 – Escopo do Sistema Integrado de Gestão: Separação do escopo por Unidade FC Brasil;revisão do escopo por Unidade FC Brasil;
Emissão 11	04-02-14	Todos	Diversos	Alteração da nomenclatura do Código de Conduta para Carta Social; Inserção da área de Qualidade de Vida como Processo Suporte para as Unidades FC Brasil; Revisão dos Processos Suporte de modo a garantir que estes refletem a realidade dos processos atuais FC Brasil.
Emissão 12	20/05/14	Item 3	Escopo do Sistema Integrado de Gestão	Alteração no escopo no Sistema Integrado de Gestão integrado (item 3 deste manual) de: Injeção plástica, montagem e embalagem de canetas hidrográficas, marcadores e destaca texto” e “injeção plástica, produção de componentes metálicos, montagem e embalagem de apontadores” para “injeção de componentes plásticos, fabricação de componentes metálicos, montagem e embalagem associados aos produtos: canetas hidrográficas, demarcadores e apontadores para lápis. Descrição das justificativas dos itens da norma ISO 9001:2008 que devem ser excluídos do Sistema de Gestão da Qualidade da Faber-Castell Manaus. Inclusão da Metrologia e Ferramentaria como processo suporte.
Emissão 13	23/03/15	Item 7.0 Item 8.0 Item 9.2 Item 10	Diversos	Inclusão da referência ao PI-015 SU Análise Crítica Pela Alta Direção Do Sistema Integrado de Gestão; Inclusão do entendimento relativo ao termo “proteção ambiental” (RNC nº05 - Unidade Manaus - ano 2014); Atualização dos Representantes da Alta Direção. Atualização da Carta Social Atualização dos escopos de certificação das Unidades, São Carlos, São Paulo e Prata.
Emissão 14	18/01/17	Item 9.2	Diversos	Alteração do representante da Direção para Qualidade.
Emissão 15	11/04/17	Item 3.4	Escopo	Correção das exclusões do escopo de São Paulo.

<b>Revisão</b>	<b>Data da Revisão</b>	<b>Resumo Revisão</b>	<b>Elaborador</b>	<b>Aprovador</b>
16	04/01/18	Revisão de todos os itens do Manual, adequando-o à nova versão 2015 das Normas ISO9001 e ISO14001.	Josy Anna Bruna Amaral Bruna Carlos	Carlos Pereira Durval Junior Gerdal Marangoni
17	05/03/18	Revisão de todos os itens, adequando-o à nova versão 2015 das Normas ISO9001e ISO14001, Inclusão dos pontos relacionados à gestão de risco, alteração do tempo de revisão dos documentos.	Josy Anna Bruna Amaral	Carlos Pereira Durval Junior
18	13/04/18	Adequação na descrição do contexto e na descrição da gestão de riscos.	Josy Anna Bruna Amaral	Carlos Pereira Durval Junior
19	03/08/18	Inclusão de requisitos FSC®.	Josy Anna	Carlos Pereira
20	07/02/19	Inclusão do programa de comunicação aberta como meio de levantar riscos e oportunidades. Esclarecimento do escopo. Melhoria em texto em diversos pontos (sem alteração do contexto).	Josy Anna Fábio Delgado	Carlos Pereira
21	25/03/19	Padronização do termo “Planta” para “Unidade” em todas as citações do Manual. Inclusão da referência à Portaria INMETRO Nº 481/ 2010, fazendo menção ao termo artigos escolares. Revisão do escopo da Unidade de Prata. Revisão dos itens não aplicáveis (exclusos) da ISO 9001 das Unidades de Manaus, Prata, São Carlos e São Paulo. Revisão da descrição e interação entre os processos e Unidades. Inclusão de trecho sobre possibilidade de recolhimento de produto.	Fábio Delgado	Carlos Pereira
22	23/07/20	Revisão geral adequando alguns processos para atendimento à nova certificação Halal da Planta Cosméticos.	Ana Fenerick Bruna Amaral Bruna Carlos	Carlos Pereira Durval Junior Gerdal Marangoni
23	12/04/21	Revisão geral com a adequação para as atualizações dos processos.	Bruno Perone Bruna Amaral	Carlos Pereira Durval Junior Gerdal Marangoni
24	10/02/22	1) Política, objetivos e metas – Incluído o OGSM como material que detalha os objetivos do plano estratégico para a qualidade.	Bruno Perone Marco Farina	Fabio Delgado

25	11/04/2022	<p>1) Partes interessadas – Incluído os dizeres nas “Necessidades e expectativas” das seguintes partes interessadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cliente e Consumidores: ...” e atenda a requisitos específicos de clientes”</li> <li>b. Órgãos Regulamentadores: ... “e outros requisitos quando pertinentes.</li> </ul> <p>2) Gestão de Mudanças – Incluído o parágrafo: ...” Processos de mudanças também podem ser conduzidos como projetos e a sua gestão é feita através da plataforma “Wave”, onde estão definidas as etapas de análises e aprovações entre outras”.</p>	Marco Farina	Bruno Perone
26	27/04/2023	<p>1) Revisão de alguns capítulos para inclusão de requisitos que atendam a ISO 14001.</p>	Bruna Amaral	Bruno Perone