



**MANUAL DO SISTEMA  
DE GESTÃO DA  
QUALIDADE**

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 1/22

**MANUAL DA QUALIDADE**  
**GLOBOMAR COMERCIAL**  
**Ltda.**

**Agosto/2025**

**ESTE DOCUMENTO É PROPRIEDADE DA GLOBOMAR COMERCIAL LTDA. A  
REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL, BEM COMO A EXIBIÇÃO A  
TERCEIROS, É PROIBIDA SEM NOSSA AUTORIZAÇÃO POR ESCRITO.**



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 2/22

## HISTÓRICO DAS REVISÕES

REV	DATA	PÁG.	ITEM	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	12/03/07	6	2.3/2.3	Atualização da Missão e Visão
		14	8.2.1	A palavra semestralmente foi retirada
		19	Anexo C	Reformulação do macrofluxo (inclusão dos processos de gerenciamento)
		5	2	Revisão da Política da Qualidade (rev. 03)
		14	7.6	Inclusão do critério de aceitação do paquímetro.
02	14/03/08	6	2.1/2.3	Atualização dos Valores e da Missão
		9	5.5.2	Apresentação do RD pelo CI nº 001-07
		18	Anexo B	Atualização do Organograma (ver 03)
03	24/06/08	7	4.2.1	Correção da pirâmide, palavra – Instruções.
		9 e 10	5.6	Substituição da palavra deve
		10	6.2.2	Inclusão dos critérios de avaliação de competência.
04	23/04/09	6	2.3	Atualização da Visão.
		19	Anexo C	Inserção da revisão do Macrofluxo.
		18	Anexo B	Inserção da revisão do Organograma.
		11	6.4	Inclusão da menção sobre o PO-SGQ-002 – Procedimento para Avaliação de Clima Organizacional.
		10 e 11	6.2.2	Inclusão da menção sobre a IT-SGQ-001 – Ambientalização de novos funcionários - e da IT-SGQ-003 – Aplicação da Avaliação das Habilidades.
		11	6.4	Inclusão da menção sobre a IT-SGQ-002 – Contingência.
		12	7.2.1	Inclusão da menção sobre a IT-VEN-003 – Plano de metas.
13	7.5.3	Inclusão da menção sobre a IT-VEN-002 – Coleta de Certificados.		
05	20/01/10	12	7.4.1/ 7.4.2	Alteração do nome do Registro de Ordem de Compra RE-CPR-001
		17	Anexo A	Inclusão do cargo de Comprador
		18	Anexo B	Atualização do Organograma Rev. 05
06	08/03/10	1 a 19	Todos	Troca sobre a referência a Norma ISO. Colocando agora a referência NBR ISO 9001:2008
07	03/01/2012	11	6.2.2	Foi inserido: “Há um Plano de ação para Desenvolvimento de Recursos Humanos, este plano é semestral.”
		18	Anexo B	Atualização do Organograma Rev. 06



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 3/22


08	07/02/2012	14	7.5.3	<p>Foi incluído: A Globomar tem um procedimento documentado para identificação e rastreabilidade dos materiais Procedimento para Rastreabilidade, Acondicionamento e Preservação do Produto - PO-ALM-002. Neste procedimento está definido o método utilizado para controle da rastreabilidade a qual está diretamente relacionada ao certificado de qualidade do material quando aplicável.</p> <p>Para controle do recebimento e expedição de material, há um Procedimento para Inspeção no Recebimento e Expedição de Materiais – PO-ALM-001.</p>
09	11/04/2012	6	3	<p>Foi alterado o escopo da certificação para: Comércio Atacadista, importação e exportação de produtos siderúrgicos ferrosos e não ferrosos, ferragens, ferramentas e equipamentos industriais, bem como materiais navais necessários para o estabelecimento e manutenção de navios, plataformas e/ou barcos de apoio, nacional e estrangeiro e Serviços Offshore.</p>
10	01/07/2013	18	Anexo B	<p>Atualização do Organograma Rev. 07</p>
11	14/01/2014	6	2	<p>Atualização da Política da Qualidade</p>
		7	3	<p>Foi trocado o escopo da certificação para: Comércio varejista de produtos siderúrgicos em geral, ferragens, ferramentas e equipamentos industriais, bem como materiais navais e hidráulicos necessários para atividades on-shore e off-shore.</p>
12	01/01/15	6	1.1	<p>Correção gramatical em "... é o que nos faz estar sempre a frente..."</p>
		6	2.0	<p>Inclusão da Política Rev. 04</p>
		7	3.1	<p>Incluído item referente a aplicação da certificação</p>
		9	5.4.1	<p>Inclusão dos Objetivos e metas como anexo D</p>
		10	5.5.1	<p>Substituído RE-SGQ-018 (descrição de cargo pelo Anexo A (Matriz de Autoridade e Responsabilidade e ao invés de anexo 2 é anexo B (Organograma)).</p>
		11	5.6 (f)	<p>Correção gramatical em "... Mudanças que possam..."</p>
		11	5.6 (g)	<p>Alteração na tabulação. Ao invés de (a) (b) (c) foi alterado para (1) (2) (3).</p>
		11	6.2.2	<p>Correção de concordância gramatical. Ao invés de "As competências do pessoal que executa trabalhos" foi alterado para "As competências das pessoas que executam trabalhos".</p>
16	8.2.3	<p>Inclusão dos seguintes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Índice de ações de Responsabilidade socioempresarial;</li><li>• Índice de consumo de energia;</li><li>• Índice de prospecção de clientes;</li><li>• Índice de atraso na entrega.</li></ul> <p>Exclusão do indicador de eficácia das ações corretivas.</p>		



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 4/22

13	19/10/2015	N/A	N/A	Inserido nº de página no rodapé.
		N/A	N/A	Alterado o índice
		6	2.0	Alteração da política
		7	2.1	Alteração da visão de futuro
		13	7.2.1	Extinção da IT-VEN-003 - Plano de metas e abolida esta sistemática de comissões.
		15	7.6	Inclusão da periodicidade de calibração do paquímetro
		16	8.2.3	Extinto o indicador de RSE
14	11/10/2016	9	4.2.3	Alteração do nome do procedimento
			4.2.4	Alteração do nome do procedimento
		10	5.5.1	Alteração do nome do procedimento
			5.6	Alteração do nome do procedimento
		11	6.2.2	Alteração do nome do procedimento
		12	6.4	Alteração do nome do procedimento
		13	7.2.2	Alteração do nome do procedimento
			7.4.1	Alteração do nome do procedimento
		14	7.5.3	Alteração do nome do procedimento
		15	8.2.1	Alteração do nome do procedimento
		16	8.2.2	Alteração do nome do procedimento
			8.3	Alteração do nome do procedimento
19	N/A	Atualização do organograma, versão 08		
15	15/02/2017	15	7.6	Atualização do texto sobre calibração de paquímetro
16	29/06/2017	N/A	N/A	Adequações para atendimento da norma ISO 9001:2015
17	29/03/2018	N/A	N/A	Mudanças pontuais para alinhar manual da qualidade com as alterações feitas nos procedimentos
18	16/05/2018	N/A	N/A	Mudanças pontuais para alinhar o manual da qualidade com os requisitos da norma ISO9001:2015
19	03/12/2018	N/A	N/A	Mudanças pontuais no manual e novo organograma.
20	26/07/2021	N/A	N/A	Mudanças pontuais no manual e novo organograma.
21	29/11/2021	N/A	Anexo B	Atualização do organograma para a versão 12
22	11/03/2022	N/A	Anexo B	Atualização do organograma para a versão 13
23	31/03/2022	N/A	Anexo C	Atualização do macrofluxo de processos para versão 3
24	20/10/2022	N/A	N/A	Ajuste na nomenclatura de procedimentos listados no manual.
25	18/07/2023	N/A	Anexo B	Atualização do organograma para a versão 14
26	22/07/2024	N/A	N/A	Revisão geral do texto do documento, visando maior

	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	DOC: MSQ-001 REV: 29 DATA: 11/08/2025 PÁG. 5/22
---	---	--

				coerência.
27	12/12/2024	8	3 e 3.1	Correção do texto referente aos requisitos não aplicáveis. Retirada do requisito 8.5.5 do texto.
28	29/01/2025	8	3, 3.1 e 7.5.4	Correção do texto referente aos requisitos não aplicáveis. Retirada do requisito 8.5.3 do texto.
29	11/08/2025	19	8.2.3	Atualização do texto 8.2.3, com a inclusão do trecho sobre indicadores de desempenho não serem aplicados aos setores de RH, Administrativo e Financeiro. Atualização do organograma.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
1. A Globomar Comercial	6
2. Política da Qualidade	6
3. Escopo da Certificação	7
4. Sistema de Gestão da qualidade	7
5. Responsabilidade da direção	9
6. Gestão de recursos	11
7. Realização do produto (vendas)	12
8. Medição, análise e melhoria	15
9. ANEXOS	18



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 6/22

## 1. SOBRE A GLOBOMAR COMERCIAL

### 1.1. HISTÓRICO

A trajetória da Globomar teve início em 1991, quando Renato Francisco Gon, após 17 anos de experiência nos setores Off-Shore e industrial — incluindo 11 anos como Gerente Geral de uma grande empresa — decidiu, junto com um sócio, criar seu próprio negócio: a Globomar Comercial Ltda.

A história da Globomar é uma fusão de realização pessoal e visão empresarial, reconhecendo o potencial de desenvolvimento econômico da região e a crescente demanda do mercado Off-Shore.

Nossos processos são continuamente modernizados graças à nossa cultura empresarial e ao compromisso com a responsabilidade social, o bem-estar das pessoas, a preservação do meio ambiente e a satisfação de nossos clientes internos e externos. Esses fatores nos mantêm sempre à frente de nossos concorrentes.

Estamos rompendo paradigmas, aproveitando nossa localização estratégica no complexo industrial mais nobre da área petrolífera, no município de Macaé, Estado do Rio de Janeiro, e atuando em todas as regiões do Brasil. Hoje, a Globomar Comercial é uma empresa sólida no mercado em que atua.

### 1.2. DADOS DA EMPRESA

Razão Social: GLOBOMAR COMERCIAL LTDA.

Endereço: Av. Pref. Aristeu Ferreira da Silva, 900. Novo Cavaleiros – 27930-070.

Endereço eletrônico: [www.globomar.com.br](http://www.globomar.com.br)

E-mail: [globomar@globomar.com.br](mailto:globomar@globomar.com.br)

## 2. POLÍTICA DA QUALIDADE

A Globomar Comercial, fornecedora de produtos Siderúrgicos, Hidráulicos e Navais, declara-se comprometida em:

- Promover a melhoria contínua necessária ao desenvolvimento do seu negócio.
- Construir uma marca de excelência, de forma sustentável, aumentando lucratividade da Globomar e promovendo a satisfação de nossos clientes.



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 7/22

## VALORES / PRINCÍPIOS

- Respeito à vida;
- Excelência em tudo que faz;
- Ética;
- Idoneidade;
- Valorização da diversidade;
- Desenvolvimento com lucratividade.

### 2.1. VISÃO DE FUTURO

Aumentar a participação da Globomar no fornecimento de produtos siderúrgicos, hidráulicos e Navais no mercado interno e externo, preocupando-se com a sustentabilidade do negócio e com a superação das expectativas dos clientes.

### 2.2. MISSÃO ORGANIZACIONAL

Prover soluções sólidas, precisas e lucrativas através de produtos siderúrgicos, hidráulicos e navais, destinados aos mercados petrolífero e industrial.  
Promover ações sustentáveis para garantir o desenvolvimento do negócio e do meio em que está inserida.



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 8/22

## 3. ESCOPO DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2015

Comércio varejista de produtos siderúrgicos em geral, ferragens, ferramentas e equipamentos industriais, além de materiais navais e hidráulicos para atividades on-shore e off-shore.

Os processos do SGQ incluem: Recursos Humanos, Expedição, Compras, Vendas e Financeiro.

Os itens 8.3 e 8.5.1-f da ISO 9001:2015 não se aplicam à Globomar, pois os requisitos não estão relacionados aos produtos da organização, à missão da empresa e não são exigências de partes interessadas.

A justificativa para exclusão de cada item é a seguinte:

- 8.3: A Globomar não desenvolve projetos próprios, pois atua exclusivamente no comércio atacadista de materiais. No entanto, fornece suporte técnico para auxiliar os clientes na especificação dos materiais adequados, garantindo conformidade com normas aplicáveis.
- 8.5.1-f: A Globomar opera com processos padronizados e controlados. Caso haja qualquer mudança nos processos críticos, a validação será realizada antes da implementação.

### 3.1. APLICAÇÃO

Foram excluídos do escopo da certificação os itens 8.3 e 8.5.1-f, explicados em suas seções os motivos.

## 4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

### 4.1. Requisitos Gerais

A Globomar mantém um Sistema de Gestão da Qualidade compatível com sua atividade principal, comprometendo-se a melhorar continuamente para satisfazer os requisitos da NBR ISO 9001:2015 e as expectativas de seus clientes.

O Sistema de Gestão da Qualidade é estabelecido, documentado, implementado e mantido com o objetivo de promover a melhoria contínua e aumentar sua eficácia.

A Globomar garante:

- A identificação dos processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade e sua plena aplicação.
- A determinação da sequência e interação desses processos, conforme o macrofluxo descrito no Anexo C deste Manual.



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 9/22

- A definição dos critérios e métodos necessários para assegurar a operação e o controle eficaz desses processos.
- A disponibilização de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos.
- O monitoramento, medição e análise desses processos.
- A implementação de ações necessárias para atingir os resultados planejados e promover a melhoria contínua desses processos.

## 4.2. REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

### 4.2.1. Generalidades

A Globomar assegura que possui declarações documentadas da Alta Direção, abrangendo:

- Política da Qualidade
- Manual da Qualidade
- Procedimentos
- Instruções de Trabalho
- Formulários
- Normas
- Regulamentos
- Registros

Esses elementos são representados pelo triângulo abaixo:





# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 10/22

## **4.2.2. Manual da Qualidade**

A Globomar estabelece e mantém um Manual da Qualidade que inclui o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade (ver item 3 deste manual), as referências dos procedimentos documentados e a interação entre os processos.

## **4.2.3. Controle de Documentos**

Um controle de documentos é estabelecido para cumprir os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, conforme o Procedimento para Elaborar e Controlar Documentos - PQ-SGQ-001. Antes da emissão de documentos, é realizada uma análise crítica, quando necessário, para sua aprovação ou reprovação.

## **4.2.4. Controle de Registros**

O Controle de Registros é estabelecido pelo Procedimento para Elaborar e Controlar Registros - PQ-SGQ-002. Este procedimento define como os registros serão mantidos, incluindo sua identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte.

## **5. RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO**

### **5.1. COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO**

A diretoria da Globomar cumpre rigorosamente os requisitos da NBR ISO 9001:2015, incluindo:

- Comunicar à organização a importância de atender aos requisitos dos clientes, da NBR ISO 9001:2015, bem como aos requisitos estatutários e regulamentares.
- Assegurar que a Política da Qualidade seja plenamente compreendida e seguida por todos.
- Garantir que os objetivos da qualidade sejam claramente definidos e continuamente mantidos.
- Realizar análises críticas periódicas para monitorar e melhorar os processos.
- Prover os recursos necessários para garantir a conformidade com a NBR ISO 9001:2015.

### **5.2. FOCO NO CLIENTE**

A Globomar assegura que a alta direção está comprometida em atender aos requisitos dos clientes, visando à plena satisfação deles.

### **5.3. POLÍTICA DA QUALIDADE**

A diretoria da Globomar assegura que a Política da Qualidade é instituída conforme o item 2 deste manual.



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 11/22

## 5.4. PLANEJAMENTO

### 5.4.1. Objetivos da Qualidade

A Globomar possui objetivos estratégicos de qualidade totalmente alinhados com sua Política da Qualidade, incluindo metas estabelecidas e indicadores correspondentes. Para operacionalizar esses objetivos e metas, foi instituído o Plano de Ação para Realização dos Objetivos e Metas da Qualidade.

#### **Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade.**

No planejamento, são considerados os requisitos, as necessidades e expectativas dos clientes, o nível de satisfação dos clientes, os recursos disponíveis, as oportunidades de melhoria e a avaliação dos indicadores de desempenho.

## 5.5. RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO

### 5.5.1. Responsabilidade e autoridade

A diretoria da Globomar assegura que as responsabilidades e autoridades são definidas conforme descrito no Anexo A (Matriz de Autoridade e Responsabilidade), em concordância com o Anexo B (Organograma). Além disso, garante os seguintes pontos:

- Estabelecer, implementar e manter os processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade.
- Promover a conscientização sobre os requisitos dos clientes em toda a organização.

### 5.5.2. Comunicação interna

Os processos de comunicação interna na Globomar são realizados por meio dos seguintes canais:

- CI – Comunicação Interna
- E-mail
- Murais
- Palestras
- Reuniões
- Treinamentos

A Globomar mantém o controle das partes que devem ser comunicadas por meio do documento de qualidade QC-SGQ-001 - Quadro de Comunicação – Globomar, disponível na pasta do QSMS.



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 12/22

## 5.6. ANÁLISE CRÍTICA DA DIREÇÃO

A Alta Direção da Globomar realiza análises críticas do Sistema de Gestão da Qualidade em intervalos planejados, conforme estabelecido pelo Procedimento para Realização de Análise Crítica pela Alta Direção - PO-SGQ-003. As entradas para essa análise incluem informações sobre:

- Resultados de auditorias;
- Feedback dos clientes;
- Desempenho dos processos e conformidade dos produtos;
- Status das ações preventivas e corretivas;
- Acompanhamento das ações decorrentes de análises críticas anteriores pela direção;
- Mudanças que possam impactar o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Recomendações de melhoria.

As saídas da análise crítica incluem decisões e ações relacionadas a:

1. Oportunidades de melhoria;
2. Necessidades de mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade;
3. Requisitos de recursos.

## 6. GESTÃO DE RECURSOS

### 6.1. PROVISÃO DE RECURSOS

A Globomar assegura os recursos necessários para garantir a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, promovendo continuamente a satisfação dos clientes e atendendo aos seus requisitos. A gestão desses recursos é cuidadosamente planejada e abrange suporte financeiro, recursos humanos, infraestrutura, ambiente de trabalho, competência, conscientização e treinamento dos colaboradores.

### 6.2. RECURSOS HUMANOS

#### 6.2.1. Generalidades

Os colaboradores que realizam tarefas que podem afetar diretamente a qualidade do produto possuem competências baseadas em educação, treinamento, habilidades e experiência adequadas às suas funções.

#### 6.2.2. Competência, conscientização e treinamento

As competências dos colaboradores que desempenham funções que impactam a qualidade estão definidas no Procedimento para Determinação de Competência e Treinamento de Colaboradores - PO-SGQ-004. Os critérios de avaliação incluem:



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 13/22

- Análise Curricular
- Período de Experiência
- Descrição de Cargos
- Avaliação das Habilidades

A conscientização é promovida por meio de treinamentos registrados no Registro de Treinamento e em Atas de Reunião. Esses treinamentos têm como objetivo destacar a importância das atividades dos colaboradores e como elas podem influenciar o Sistema de Gestão da Qualidade e a satisfação do cliente. A conscientização também pode ser abordada durante a ambientalização, conforme IT-SGQ-001.

Os treinamentos são realizados em vários setores da Globomar, com destaque para o departamento comercial. A eficácia dos treinamentos é avaliada criticamente pela Alta Direção, e são mantidos registros detalhados sobre educação, treinamento, habilidades e experiência.

A avaliação das habilidades técnicas e pessoais exigidas pela Globomar está descrita na IT-SGQ-003 - Avaliação de Desempenho de Colaboradores, onde os superiores imediatos avaliam o desempenho de seus subordinados.

### **6.3. INFRA-ESTRUTURA**

A Globomar conta com uma infraestrutura apropriada ao seu porte e às suas atividades. As áreas administrativa e operacional estão adequadas para sustentar as operações da empresa.

O Planejamento Estratégico da Globomar foca na identificação e implementação de melhorias contínuas nos espaços de trabalho, edifícios e demais instalações necessárias. A empresa também oferece serviços essenciais de apoio e operações, incluindo uma frota própria de caminhões, uma ponte rolante e tecnologia da informação de ponta.

### **6.4. AMBIENTE DE TRABALHO**

O ambiente de trabalho da Globomar possui um layout projetado conforme normas ergonômicas, adaptado ao tipo de produto armazenado e às funções desempenhadas. Em termos de segurança, a empresa estabelece diretrizes na IT-SGQ-002, que orienta os procedimentos a serem seguidos em caso de acidentes.

O clima organizacional é avaliado de acordo com o Procedimento para Avaliação do Clima Organizacional - PO-SGQ-002.



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 14/22

## **7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO (COMERCIALIZAÇÃO)**

### **7.1. PLANEJAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO**

A Globomar planeja e desenvolve processos para a realização de seus produtos, garantindo alinhamento com os requisitos dos outros processos do Sistema de Gestão da Qualidade. Isso inclui:

- Estabelecer e identificar as necessidades para garantir a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Definir a sequência e a interação dos processos.
- Determinar critérios e métodos necessários para assegurar a eficácia na operação e controle desses processos.
- Disponibilizar recursos e informações essenciais para apoiar a operação e o monitoramento dos processos.
- Estabelecer metodologias para verificação, monitoramento, medição e análise, visando à melhoria contínua dos processos.
- Analisar criticamente os processos para alcançar os resultados planejados e promover melhorias.

### **7.2. PROCESSOS RELACIONADOS AO CLIENTE**

#### **7.2.1. Determinação de requisitos relacionados ao produto**

A Globomar analisa cuidadosamente os requisitos especificados pelos clientes, incluindo os critérios para a entrega, e identifica também os requisitos não expressamente declarados. O processo de comercialização dos produtos é detalhado no Procedimento PO-VEN-001 - Realização de Venda de Material.

#### **7.2.2. Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto**

A Globomar analisa criticamente os requisitos relacionados ao produto antes de assumir qualquer compromisso com o cliente. Os critérios para essa análise estão descritos no Procedimento PO-VEN-001 - Realização de Venda de Material.

#### **7.2.3. Comunicação com o cliente**

A comunicação com o cliente é feita por meio de canais eficazes, como telefone, e-mail, fax, visitas comerciais e recebendo os clientes em nossas instalações. Esses canais permitem passar informações sobre os produtos e receber feedback dos clientes, incluindo reclamações. Para facilitar a comunicação por telefone, temos a Instrução de Trabalho para Atendimento Telefônico – IT-VEN-002.

### **7.3. PROJETO E DESENVOLVIMENTO**

Este item foi excluído do escopo de certificação da Globomar porque a empresa não realiza projetos de produtos e serviços. Conforme o requisito da norma ISO 9001, que especifica que o escopo deve refletir as atividades e processos que



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 15/22

afetam a conformidade dos produtos e serviços, a Globomar não inclui projetos no escopo de seu Sistema de Gestão da Qualidade.

## **7.4. AQUISIÇÃO**

### **7.4.1. Processo de aquisição**

A Globomar assegura que o produto adquirido atende aos requisitos especificados na Ordem de Compra - FO-CPR-001, conforme o Procedimento de Solicitação de Compra de Material - PO-CPR-001. A empresa seleciona, avalia e qualifica seus fornecedores periodicamente, seguindo os métodos e critérios estabelecidos no Procedimento de Gestão do Cadastro de Fornecedores PO-CPR-002.

### **7.4.2. Informações de aquisição**

A Globomar detalha o produto a ser adquirido na Ordem de Compra - FO-CPR-001, incluindo informações para aprovação, como o certificado de qualidade do fabricante.

### **7.4.3. Verificação do Produto adquirido**

A Globomar Comercial estabelece e implementa inspeções no recebimento de todos os produtos utilizando uma Lista de Verificação com critérios bem definidos para aprovação ou reprovação, baseados nos requisitos da ordem de compra.

## **7.5. PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS**

### **7.5.1. Controle de produção e fornecimento de serviço**

A Globomar realiza e planeja a realização de serviços sob condições controladas, incluindo:

- Disponibilidade de informações;
- Instruções de trabalho, quando necessário;
- Uso de equipamento adequado;
- Implementação de medição e monitoramento;
- Liberação e entrega do material.

### **7.5.2. Validação dos processos de produção de fornecimento**

A Globomar considera este item excluído de seu sistema uma vez que seu produto pode ser verificado por monitoramento ou medição subsequente.

### **7.5.3. Identificação, rastreabilidade.**

A Globomar possui um procedimento documentado para a identificação e rastreabilidade dos materiais no Procedimento PO-ALM-001 - Gerir Material em Estoque. Este procedimento define o método utilizado para controlar a rastreabilidade, que está diretamente relacionada ao certificado de qualidade do material, quando aplicável.



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 16/22

Para o controle do recebimento e expedição de materiais, há o Procedimento PO-ALM-001 - Gerir material em estoque.

Para a padronização do controle de certificados, a empresa segue o Procedimento IT-ADM-005 - Controlar Certificados.

#### **7.5.4. Propriedade do cliente**

A Globomar considera propriedade de cliente todo material que está pronto para ser expedido, com NF emitida para o cliente. A identificação desse material é feita em acordo com as orientações definidas no procedimento PO-ALM-002 - Enviar material para o cliente.

#### **7.5.5. Preservação do produto**

A preservação dos produtos durante sua permanência sob controle da Globomar é assegurada por meio de identificação conforme o procedimento PO-ALM-001, manuseio com equipamentos apropriados, e proteção e armazenamento em galpões adequados.

A entrega e o transporte dos produtos ao cliente são realizados por pessoal competente e treinado especificamente, utilizando equipamentos adequados e frota própria.

### **7.6. CONTROLE DE DISPOSITIVO DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO**

A Globomar utiliza trenas e paquímetros como instrumentos de referência apenas para verificar as medidas dos produtos comercializados, que têm medidas padronizadas e definidas pelo fabricante. Considerando as incertezas associadas ao processo de medição, somente os paquímetros serão calibrados conforme a periodicidade estabelecida no procedimento PQ-SGQ-008.

Os critérios de aceitação para a calibração estão descritos no procedimento PQ-SGQ-008 - Gerir Controle de Calibração de Equipamentos. O módulo S-093 do Evoli regula o controle dos equipamentos e suas respectivas certificações.

## **8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA**

### **8.1. GENERALIDADES**

A Globomar planeja e implementa os métodos necessários para monitoramento, medição, análise e melhoria. Dessa forma, mantém um Sistema de Gestão da Qualidade ativo e confiável.



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 17/22

## **8.2. MEDIÇÃO E MONITORAMENTO**

### **8.2.1. Satisfação do cliente**

A Globomar, com o objetivo de avaliar a satisfação dos clientes e identificar oportunidades de melhoria, realiza anualmente uma pesquisa de satisfação. Para registrar as necessidades, expectativas e nível de satisfação dos clientes, utiliza-se o formulário de Pesquisa de Satisfação do Cliente.

Através desse processo, são obtidos índices de satisfação e podem ser identificadas oportunidades de melhoria, reclamações e sugestões. Esses índices são analisados criticamente pela Alta Direção e pelo SGQ. O processo de medição e análise da satisfação do cliente é sistematizado pelo Procedimento PO-SGQ-001 - Aplicar Pesquisa de Satisfação dos Clientes.

### **8.2.2. Auditoria interna**

A Globomar realiza auditorias internas a intervalos planejados, conforme o programa de auditoria interna - FO-SGQ-007 e o procedimento PQ-SGQ-004 - Gerir Auditorias Globomar. Essas auditorias são conduzidas de acordo com as disposições planejadas e atendem aos requisitos da NBR ISO 9001:2015, bem como aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade definidos no Manual da Qualidade.

O objetivo das auditorias internas é assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade esteja mantido e implementado de maneira eficaz. Os resultados das auditorias internas são registrados no Relatório de Auditoria Interna (FO-SGQ-008) e analisados criticamente pela Alta Direção.

Quando uma não-conformidade é detectada, o responsável pela área auditada é encarregado de implementar as ações necessárias para eliminar a não-conformidade e suas possíveis causas. As ações corretivas são realizadas para garantir a conformidade do produto e a satisfação do cliente.

### **8.2.3. Medição e monitoramento de produtos e processos**

A Globomar monitora e mede os processos do Sistema de Gestão da Qualidade que afetam o desempenho do produto ou serviço, quando aplicável. As metodologias empregadas demonstram a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados. As medições e monitoramentos são realizados por meio de Indicadores de Desempenho, que incluem metas, responsáveis, objetivos e uma aplicação bem definida.

Quando é identificada uma não-conformidade relevante em relação aos resultados esperados, são realizadas ações corretivas e/ou preventivas para manter o desempenho desejado do Sistema de Gestão da Qualidade.



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 18/22

Os indicadores utilizados são:

- Índice de realização de treinamento;
- Índice de vendas;
- Índice de satisfação do cliente;
- Índice de avaliação de clima organizacional;
- Índice de atraso na entrega.
- Índice de SMS, relacionados a acidentes e incidentes ocorridos na empresa.

Os setores Administrativo, Financeiro e RH não possuem indicadores de desempenho no SGQ, pois não impactam diretamente na conformidade do produto e na satisfação do cliente. As atividades dessas áreas são monitoradas por meio de cumprimento de prazos internos e conformidade legal, sem necessidade de indicadores formais.

## **8.3. CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME**

A Globomar controla as não conformidades de acordo com o Procedimento PQ-SGQ-005 - Tratar Não Conformidade e Ações Corretivas. Este procedimento define os requisitos de aceitação, liberação, autoridade para liberação e/ou segregação, e quaisquer ações executadas, incluindo concessões obtidas por parte do cliente.

## **8.4. ANÁLISE DE DADOS**

A Globomar coleta e analisa dados relevantes para demonstrar a adequação e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade. São analisados dados referentes a não-conformidades, satisfação do cliente, avaliação de fornecedores e outros dados que influenciam a qualidade e o desempenho dos produtos e serviços.

## **8.5. MELHORIAS**

### **8.5.1. Melhoria Contínua**

A Globomar busca melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade com base na análise crítica da política da qualidade, objetivos e metas, resultados de auditorias internas e externas, ações corretivas e preventivas implementadas, e análise crítica realizada pela alta direção.

### **8.5.2. Ação corretiva**

A Globomar executa ações corretivas para eliminar as causas das não-conformidades. Essas ações corretivas são definidas conforme o Procedimento PQ-SGQ-005 - Tratar Não Conformidade e Ações Corretivas.

### **8.5.3. Ação preventiva**

A Globomar executa ações preventivas com o objetivo de evitar a ocorrência de



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 19/22

possíveis não-conformidades. Essas ações preventivas são definidas conforme o Procedimento PQ-SGQ-005 - Tratar Não Conformidade e Ações Corretivas. Registros dessas ações são mantidos no formulário Registro de Ações Preventivas.

## **9. ANEXOS**

**A** – Tabela de Responsabilidade e Autoridade

**B** – Organograma

**C** – Macrofluxo



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 20/22

## MATRIZ DE RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE – ANEXO A

RESPONSABILIDADES CARGOS	Diretor Geral	QSMS	Gerente Administ / Fin	Vendedores	Comprador	Almoxarife	Colaborador	Gerente Comercial
Identificação e determinação dos processos do SGQ	A	E	C	C	C	C	C	C
Política de gestão Qualidade	A	E	R	R	R	R	R	R
Manual do SGQ	A	R	N	N	N	N	N	N
Documentos do SGQ	A	R/G	C	C	C	C	C	C
Alteração em documentos do SGQ	A	R/A	R	R	R	R	R	R
Controle de Documentos	A	A/G	R	R	R	R	C	R
Registros do SGQ	R	G	R	R	R	R	C	R
Determinação e atendimento a requisitos do cliente	A	C	C	R	R	R	R	R
Planejamento do SGQ	A	E/G	C	N	N	N	N	C
Definição de autoridades e responsabilidades	A	E	N	N	N	N	N	N
Designação do Representante da Direção	A	N	R	N	N	N	N	N
Garantia da implantação e manutenção do SGQ	R	G	R	R	R	R	R	R
Análise crítica do SGQ	R	G	R	N	N	N	N	N
Elaboração do plano de treinamento	A	E	N	N	N	N	N	N
Documentos de aquisição	A	E	A	R	R	N	N	A/R
Avaliação e seleção de fornecedores	N	G/R	N	C	C	C	N	C
Monitoramento da satisfação dos clientes	C	E/G	N	C	N	N	N	R/C
Auditorias internas	A	G/E/ R	C	C	C	C	C	C
Medição e monitoramento dos processos	A	E/R	C	C	C	C	C	C
Controle de não-conformidades	R	G/R	C	C	C	C	C	C
Determinação das causas da não-conformidade	A/C	G/R	C	C	C	C	C	C
Avaliação das necessidades de ações corretivas	A	R	C	C	C	C	C	C
<b>LEGENDA</b>	A = Aprova C = Colabora E = Elabora			G=Gerem/Contro R=Realiza/Implem. N=Não Participa				

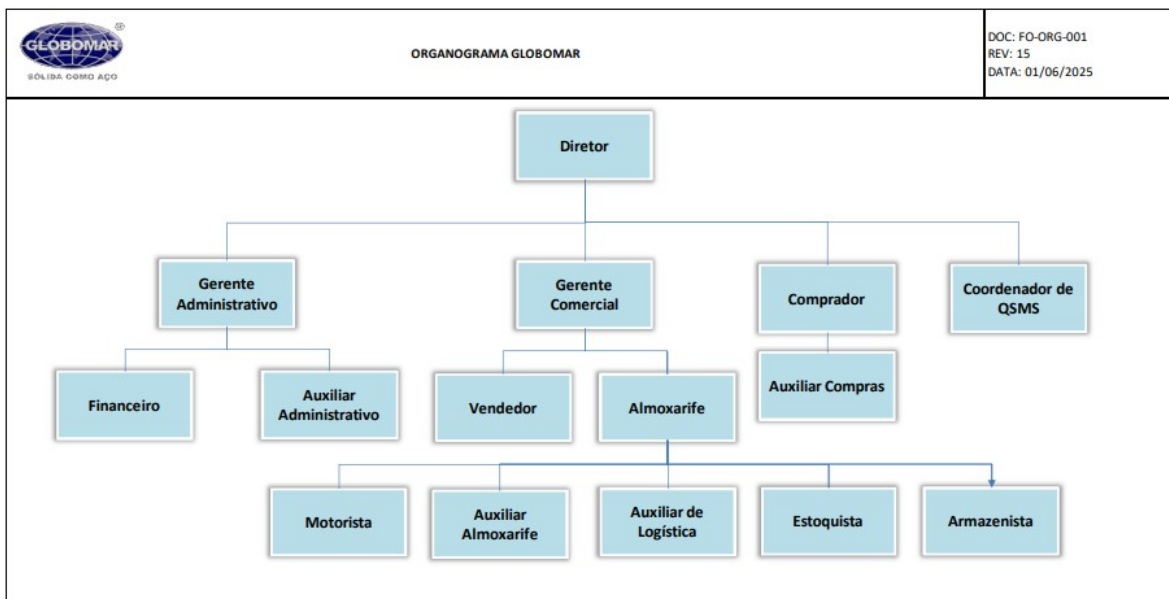


# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 21/22

## ORGANOGRAMA GERAL – ANEXO B

Rev. 15





# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DOC: MSQ-001  
REV: 29  
DATA: 11/08/2025  
PÁG. 22/22

## MACROFLUXO DOS PROCESSOS – GLOBOMAR – ANEXO C

Rev. 3

