



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO TECNOLÓGICO  
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA QUÍMICA E ENGENHARIA DE  
ALIMENTOS

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO**  
**JOHNSON & JOHNSON INDUSTRIAL**  
**REVISÃO DO PROCESSO DE AUDITORIA DE TERCEIRA PARTE**

*Johnson & Johnson*

**Celio Volpi Junior**

São José dos Campos – São Paulo  
Novembro de 2012

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO TECNOLÓGICO  
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA QUÍMICA E ENGENHARIA DE  
ALIMENTOS

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO  
JOHNSON & JOHNSON INDUSTRIAL**

**Celio Volpi Junior**

Relatório de Estágio Curricular  
Obrigatório realizado na área da  
Garantia da Qualidade de  
Fornecedores na Johnson & Johnson  
apresentado ao curso de Engenharia  
de Alimentos da Universidade Federal  
de Santa Catarina.

**Professor orientador:** Marcelo Lanza

**Supervisor Johnson & Johnson:** Fabrício Oliveira

São José dos Campos – São Paulo  
Novembro de 2012

## **Agradecimentos**

Aos meus pais Celio Volpi e Miriam Nunes Geraldo por todo amor, carinho, dedicação e apoio.

À minha namorada Larissa Diacov, pelo companheirismo, amor, paciência, bons momentos, carinho e por todos os momentos de alegria e tristeza que compartilhou comigo.

Ao meu amigo e supervisor de estágio Fabrício Oliveira, que me orientou nas atividades desenvolvidas com muita competência, dedicação e confiança.

À minha irmã Paola, meu cunhado Adriano e meu sobrinho Miguel por todo amor e carinho.

Aos meus amigos, Vitor Hugo, John Chen e Rodrigo Mauro pela amizade sem medidas.

Aos meus colegas de trabalho Lícia, Miriam, Sandra e Alberto pelo auxílio prestado, bem como os bons momentos passados juntos.

À empresa JOHNSON & JOHNSON INDUSTRIAL pela oportunidade de estágio.

## **Resumo**

Este relatório contempla o principal projeto realizado no estágio curricular supervisionado na indústria JOHNSON & JOHNSON localizada na cidade de São José dos Campos, no período de 06 de fevereiro a 30 de junho de 2012, com carga horária de 30 horas semanais. O trabalho foi realizado na área de Garantia da Qualidade de Fornecedores, cujo principal projeto foi a Revisão do Processo de Auditorias de Terceira Parte. Para desenvolvimento do projeto, foi analisado o histórico do processo e proposto uma nova forma de trabalho, com o objetivo de encontrar oportunidades de melhoria e obter-se um processo robusto. Como principais etapas do mesmo, foi desenvolvido um novo fluxo de trabalho, um procedimento com a descrição das etapas do novo fluxo e um treinamento para auditores terceiros. O estágio teve a supervisão do Gerente de Qualidade de Fornecedores da América Latina Fabrício Oliveira.

## **Índice de Figuras**

Figura 1 - Ficha de Avaliação do Estágio.....	7
Figura 2 - Ficha de Avaliação do Relatório.....	8
Figura 3 - Foto da unidade J&J de São José dos Campos.....	12

## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	9
2. EMPRESA.....	10
3. QUALIDADE NA JOHNSON & JOHNSON.....	13
4. REVISÃO DO PROCESSO DE AUDITORIA DE TERCEIRA PARTE...15	
5. CONCLUSÃO.....	20
6. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	21
ANEXO I.....	22

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO TECNOLÓGICO  
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA QUÍMICA E ENGENHARIA DE ALIMENTOS  
COORDENADORIA DE ESTÁGIO/EQA

**AVALIAÇÃO DO ESTÁGIO**  
(Para uso do Supervisor)

**1. IDENTIFICAÇÃO:**

Nome: Celio Volpi Junior  
Nº de Matrícula: 07245036 Fase: 10ª  
Curso: Engenharia de Alimentos  
Coordenador de Estágios: José Miguel Muller  
Nome do Supervisor: Fabrício Oliveira  
Local do Estágio: JOHNSON & JOHNSON INDUSTRIAL LTDA  
Endereço: Rod Presidente Dutra km 154 - Jardim Indústrias  
Fone: (12) 3932 3002 Cidade: São José dos Campos Estado: SP

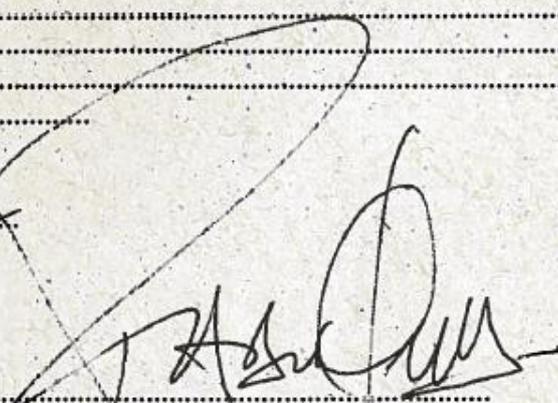
**2. AVALIAÇÃO** (Nota de 01 a 10)

Conhecimentos Gerais: 07  
Conhecimentos específicos: 07  
Assiduidade: 10  
Criatividade: 07  
Responsabilidade: 10  
Iniciativa: 07  
Disciplina: 10  
Sociabilidade: 06  
Média: 08

Outras Observações:

.....  
.....  
.....  
.....

Data da Avaliação: 20, 11, 12



.....  
Assinatura do Supervisor

Figura 1 - Ficha de avaliação do Estágio

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO TECNOLÓGICO  
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA QUÍMICA E ENGENHARIA DE  
ALIMENTOS  
COORDENADORIA DE ESTÁGIO/EQA**

**FICHA DE AVALIAÇÃO DE RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

**1. DADOS DO ESTAGIÁRIO**

Nome: Celio Volpi Junior

Matrícula: 07245036

Curso: Engenharia de Alimentos

Departamento: Depto. de Eng. Química e Eng. de Alimentos

**2. DADOS DO ESTÁGIO**

Período: 06/02/2012 a 30/06/2012 Duração: 5 meses Horas: 630 h

Atividades Envolvidas:

~Revisão do processo de auditorias de terceira parte; elaboração de um novo fluxo para o processo; elaboração de um procedimento descrevendo as etapas e condições do processo; elaboração e organização de um workshop de calibração de auditores terceiros.

Supervisor de Estágio na Empresa: Fabrício Oliveira

**3. DADOS DA EMPRESA**

Empresa: JOHNSON & JOHNSON INDUSTRIAL LTDA.

Endereço: Rod Presidente Dutra km 154 - Jardim Indústrias

Fone: (12) 3932 3002 Cidade: São José dos Campos Estado: SP

Ramo de Atividade: Produtos de Consumo saúde e bem-estar

**4. AVALIAÇÃO**

Conceito (00 - 10): 9,0.

Orientador da UFSC (Nome Completo): Marcelo Lanza

Assinatura do Orientador da UFSC: .....

Coordenador de Estágios (Nome Completo): José Miguel Müller

Enquadramento concedido: (X) Curricular Obrigatório ( ) Não-Obrigatório

*Prof. Dr. Marcelo Lanza*  
Professor Adjunto I  
EQA/CTC/UFSC

Florianópolis, 21 de novembro de 2012.

**Figura 2 - Ficha de avaliação do Relatório de Estágio**

## 1. Introdução

A qualidade é hoje uma das principais estratégias competitivas para as mais diversas empresas de distintos setores, estando ligada à produtividade, melhoria de resultados e aumento de lucros, através da melhoria de processos.

A definição do termo qualidade pode depender do âmbito em que ocorre. Possui interpretações diversas em diferentes empresas, conforme grupos de uma mesma organização e de acordo com o entendimento de cada indivíduo. Ela pode estar relacionada à qualidade de trabalho, qualidade de serviço, qualidade de informação, qualidade de processo, qualidade de divisão, qualidade de pessoal (operários, engenheiros, gerentes e executivos), qualidade de sistema, qualidade de empresa, qualidade de objetivos, etc. Porém, de maneira geral, o conceito de qualidade foi primeiramente associado à definição de conformidade às especificações; posteriormente evoluiu para a visão de satisfação do cliente, surgindo à visão de que a qualidade é fundamental no posicionamento estratégico da empresa perante o mercado. Hoje, qualidade representa a busca da satisfação, não só do cliente, mas de todos os públicos de uma empresa.

A Garantia da Qualidade é uma função da empresa, representada por um departamento independente, que tem como finalidade confirmar que todas as atividades da qualidade estão sendo conduzidas da forma requerida, assegurando que os produtos são produzidos e controlados, com padrões de qualidade apropriados para o uso pretendido e requerido pela legislação, tendo como objetivo o “defeito zero”. Nela, inclui-se a regulação da qualidade de matérias-primas, conjuntos, produtos e componentes, os serviços relacionados com a produção e gestão, produção e processos de inspeção.

A Garantia da Qualidade é alcançada pelo gerenciamento correto de todas as atividades da qualidade em cada projeto e processo, buscando sistematicamente eliminar totalmente as falhas, investindo em melhoria contínua, pela constante preocupação com a satisfação total das necessidades do consumidor e pela participação e responsabilidade de todos da empresa.

Para a Johnson & Johnson, através do firme compromisso com os mais altos padrões de qualidade, garantir a qualidade de suas matérias-primas e seus fornecedores é um desafio diário, tanto para a companhia como um todo, como para a área de Garantia da Qualidade de Fornecedores. Visando este compromisso, a revisão contínua de seus processos, contribui para a gestão e obtenção da qualidade exigida pela Johnson & Johnson com seus produtos.

## **2. Empresa**

### **2.1 Johnson & Johnson**

A Johnson & Johnson (J&J) nasceu há mais de um século na pequena cidade de New Brunswick, estado de New Jersey, nos Estados Unidos. Em 1886, os irmãos Robert, James e Edward Johnson montaram uma empresa com instalações modestas e 14 empregados.

Fabricando compressas e desenvolvendo novos processos de esterilização, a J&J iniciou sua expansão internacional em 1.919, com a abertura de uma filial no Canadá. Dois anos mais tarde, a empresa deu o primeiro passo na diversificação de seus produtos com o lançamento do BAND-AID®, uma de suas criações mais usadas e conhecidas. Com o crescimento, a J&J foi se organizando em divisões e subsidiárias e hoje está presente em 51 países, nos cinco continentes, com produtos comercializados em mais de 175 países.

A empresa empenha-se em todo o mundo na fabricação de produtos cirúrgico-hospitalares, de primeiros socorros, para higiene de crianças, produtos de higiene oral, farmacêuticos, de higiene feminina e outros produtos destinados a manter a saúde e o bem-estar dos consumidores.

Com isso, a Johnson & Johnson é considerada a maior e mais diversificada empresa de cuidados com a saúde do mundo, além de ser uma companhia sempre a serviço da saúde e do bem-estar.

A J&J do Brasil é uma das maiores afiliadas do grupo fora dos Estados Unidos. Sua chegada ao país aconteceu em 1.933 para suprir o mercado brasileiro com produtos de uso hospitalar e doméstico. A primeira fábrica foi instalada às margens do Rio Tamanduateí, no bairro da Mooca, em São Paulo, trazendo consigo a mesma filosofia de trabalho que inspirava qualidade e inovação em seus empreendimentos.

Desde então, a J&J do Brasil vem lançando produtos pioneiros, como o primeiro absorvente descartável do mercado brasileiro (MODESS®), a primeira escova dental com cerdas de nylon (TEK®), BAND-AID®, fio dental, COTONETES®, protetor diário de roupa íntima feminina (CAREFREE®), absorvente interno (O.B.®), fraldas descartáveis e protetor solar SUNDOWN®.

## **2.2 Nossa Estrutura**

A J&J no Brasil é composta pelo seu Parque Industrial em São José dos Campos (SP) e pelo escritório central localizado na cidade de São Paulo, onde se concentra a área administrativa, vendas e marketing. Escritórios regionais de vendas instalados nas principais regiões do país completam a estrutura física da J&J no Brasil.

O Parque Industrial de São José dos Campos, inaugurado em 1.954, é um dos maiores complexos de manufatura da companhia no mundo. Nele estão instaladas as três ramificações da Empresa no Brasil: J&J Consumer, J&J Profissionais e J&J Farmacêutica (Janssen).

O Parque possui uma área de 910 mil metros quadrados e, além de abrigar as unidades industriais, onde são fabricados todos os produtos, comporta um Centro de Pesquisa e Desenvolvimento, um Centro Social, armazéns, oficinas, escritórios e, entre outros setores, possui cinco poços semiartesianos e uma estação de tratamento de efluentes.



**Figura 3** - Foto da unidade J&J de São José dos Campos

Em respeito à ecologia e para conforto das instalações, os edifícios são interligados por ruas asfaltadas e cercados por uma extensa área verde composta por jardins, viveiros e bosques com mais de 20 mil árvores.

### **2.3 Filosofia**

**Visão:** A Johnson & Johnson promoverá o bem-estar de cada pessoa, fazendo parte de sua vida, pelo menos uma vez por dia, desde sua infância até a maturidade.

**Missão:** Ser uma companhia de saúde, higiene e beleza que cresce acima do mercado através de superior satisfação do consumidor e dos clientes.

### **2.4 Divisões Johnson & Johnson**

#### ***Cuidados com o Bebê e a Criança***

Com 115 anos de história e liderança em cuidado com a pele e o cabelo do bebê, os produtos para bebês e crianças já ganharam a confiança de mães e hospitais. Esta unidade de negócios, que inclui a marca JOHNSON'S®, conta com produtos suaves e delicados vendidos em mais de 100 países ao redor do mundo.

#### ***Cuidados com a Pele***

Com produtos cientificamente comprovado, este negócio oferece de tecnologias inovadoras para atender às necessidades de consumidores e

profissionais. As plataformas de limpeza da pele, antienvelhecimento e proteção solar trazem ciência para a arte da beleza.

### ***Cuidados Tópicos***

Oferecendo marcas reconhecidas, como BAND-AID®, os produtos para cuidados tópicos auxiliam no tratamento de machucados leves, alívio de dores e coceiras e proteção contra germes, sempre com o objetivo de proteger todos os membros da sua família.

### ***Cuidados com a Saúde Oral***

Uma boca 100% limpa por meio de uma rotina de escovação, fio e enxaguatório é a missão dos produtos de saúde bucal da Johnson & Johnson. A linha também oferece produtos para o branqueamento dos dentes, para você ter um sorriso mais brilhante e ainda mais bonito.

### ***Saúde da Mulher***

Marcas inovadoras de produtos para mulheres, que abordam as necessidades pessoais de higiene feminina das nossas consumidoras.

### ***Medicamentos***

Comercialização de uma ampla gama de medicamentos conhecidos e confiáveis, incluindo analgésicos, antiácidos e medicamentos para tosse e resfriados.

## **3. Qualidade na Johnson & Johnson**

Na Johnson & Johnson o departamento de Qualidade está dividido em diversas áreas, de maneira que cada uma delas é responsável por diferentes atividades.

As atividades realizadas pela Qualidade devem assegurar que:

- Os produtos sejam projetados e desenvolvidos considerando a necessidade do cumprimento das Boas Práticas de Fabricação;

- As responsabilidades gerenciais estejam claramente especificadas na descrição de cargos e funções;
- Sejam realizados todos os controles nas matérias-primas, produtos intermediários, produtos a granel, bem como outros controles em processo, calibrações e validações;
- Que os produtos não sejam expedidos antes que as pessoas autorizadas tenham certificado que cada lote de produção foi produzido e controlado de acordo com os registros;
- Sejam tomadas as providências necessárias para garantir que os produtos sejam armazenados, transportados, distribuídos e manuseados, de forma que a qualidade seja mantida por todo prazo de validade;
- Que haja procedimento de autoinspeção e/ou auditoria interna de qualidade que avalie regularmente a efetividade e a aplicação do Sistema de Garantia da Qualidade;
- Que haja um sistema de treinamento e capacitação contínua dos funcionários de toda a indústria;
- Que os fornecedores de materiais e matérias-primas sejam classificados, segundo os critérios de qualidade;
- Que haja um sistema de rastreamento dos produtos desviados, danificados ou mesmo falsificados;
- Que haja uma revisão dos Procedimentos Operacionais Padrão todas as vezes que houver modificação nos projetos.

### **3.1 Garantia da Qualidade de Fornecedores (SQA – Supplier Quality Assurance)**

Departamento onde foi realizado o estágio, que é responsável pela avaliação e performance do Sistema de Qualidade dos Fornecedores da Companhia de Consumo da Johnson & Johnson no Brasil.

## **4. Revisão do Processo de Auditoria de Terceira Parte**

### **4.1 Auditoria de Terceira Parte Johnson & Johnson**

Processo o qual empresas terceiras especializadas em auditorias auditam fornecedores de matéria-prima de acordo com os requisitos exigidos pela Johnson & Johnson. Companhias Globais, como a Johnson & Johnson tem trabalhado com este tipo de processo, pois o mesmo traz uma série de benefícios tais como redução de custos e consequente redução de demanda e trabalho preventivo.

Esse processo existe na Johnson & Johnson desde 2.009, porém a execução do mesmo possuía oportunidades de melhoria. Houve a necessidade de revisar o processo e encontrar oportunidades de melhorias que propusesse uma maior robustez ao processo de Auditoria de Terceira Parte.

Feita a análise do histórico do processo e do material existente, foi proposto um escopo do novo processo, o qual contemplou as seguintes etapas:

- Elaboração de um novo fluxo de trabalho (Anexo I);
- Elaboração de um procedimento o qual descreve todas as etapas do processo;
- Elaboração e organização de um workshop de calibração de auditores terceiros

Após apresentado a equipe e aprovado pela mesma, foi dado início as etapas do projeto.

### **4.2 Novo Processo de Auditoria de Terceira Parte**

O objetivo do projeto foi prover instruções básicas para execução, análise e entrega do resultado de Auditoria de Fornecedor da Johnson & Johnson realizada por Empresa de Terceira Parte.

#### **4.2.1 Contato Comercial**

A primeira etapa do novo processo de Auditoria de Terceira Parte é o contato comercial entre a Johnson & Johnson e o Fornecedor, onde são enviados para o Fornecedor os contatos das Empresas homologadas pela Johnson & Johnson e o Protocolo de Auditoria Terceira com a descrição das etapas do processo.

#### **4.2.2 Seleção da empresa auditora**

O Fornecedor aceitando as condições de Auditoria entra em contato com as Empresas Auditoras para orçamento. Uma vez escolhida a Empresa Auditora, o Fornecedor negocia datas, custo e contrato.

A Empresa Auditora escolhida deve informar formalmente a Johnson & Johnson confirmando que a mesma realizará o trabalho de auditoria em determinado Fornecedor. A Empresa Auditora deve solicitar o Briefing ou Guia de Auditoria para Johnson & Johnson antes da execução da auditoria para que o auditor realize o planejamento da mesma.

#### **4.2.3 Auditoria de Campo**

É mandatório que a auditoria realizada pela Empresa Auditora siga os requisitos gerais solicitados pela Johnson & Johnson.

O relatório de auditoria deve seguir mandatoriamente o padrão descrito no Relatório de Auditoria. O Auditor deve emitir uma classificação final do Fornecedor baseado nas evidências coletadas durante a Auditoria.

Depois de executada a Auditoria no Fornecedor, a Empresa Auditora emite o relatório preliminar para J&J, a qual analisa, valida e retorna o relatório validado para a Empresa Auditora.

A Empresa Auditora envia o relatório validado para o Fornecedor. O mesmo, baseado neste documento, deve gerar e enviar o Plano de Ação para a Empresa Auditora. A Empresa Auditora analisa e valida o Plano de Ação com as ações corretivas. Em caso de não conformidades críticas é recomendado que o fornecedor elabore um plano de mitigação. Uma vez avaliado, a Empresa

Auditora envia o Plano de Ação para a validação da Johnson & Johnson e inicia-se o processo de Gestão do Plano de Ação.

#### **4.2.4 Gestão do Plano de Ação**

A Empresa Auditora é a responsável pela Gestão do Plano de Ação proposto e validado pelo Fornecedor e pela Johnson & Johnson.

A Empresa Auditora gerencia a eficácia do Plano de Ação (prazos / evidências / conclusão), fazendo o acompanhamento no mesmo até que todas as observações sejam evidenciadas e resolvidas. Este acompanhamento deve ser realizado periodicamente, a partir da data de validação do Plano de Ação pela Johnson & Johnson.

Uma vez finalizada a resolução do Plano de Ação, a Empresa Auditora deve enviá-lo juntamente com as evidências propostas para finalizar o plano. Além das evidências, a nova classificação do Fornecedor, se aplicável. A Empresa Auditora deve enviar Ações encerradas e as evidências para Johnson & Johnson atualizar o Plano de Ação, definir e emitir nova classificação do Fornecedor.

#### **4.3 Qualificação do Auditor**

Para a realização de auditorias em Fornecedores, os auditores devem ser validados em perfil e requisitos específicos.

##### **ETAPA I – Workshop**

A primeira etapa será um Workshop presencial ministrado por um membro de SQA J&J onde serão abordados os seguintes tópicos:

##### **a) Apresentação dos Requisitos J&J**

- Check Lists de Auditoria
- Gestão de Risco e Capabilidade do Processo
- Classificação de NC's
- Classificação de Fornecedores
- Padrões e Políticas

## **b) Fluxo de trabalho - Revisão do Protocolo e Responsabilidades**

### ETAPA II – Auditoria de Qualificação de Auditores

Novos Auditores devem ser acompanhados em uma Auditoria por um membro de Qualidade de Fornecedores da Johnson & Johnson ou por um membro da Empresa Auditora que já tenha realizado Auditoria referente ao Check List de Químicos ou Check List de Embalagens e não tecidos.

### ETAPA III – Reciclagem

Treinamento li-entendi quando houver alguma alteração significativa nos Requisitos J&J e/ou no Processo de Auditoria de Terceira Parte. Evidência do treinamento deve ser enviada a J&J.

## **5. Conclusão**

O estágio realizado na área de qualidade de fornecedores mostrou que a qualidade de um produto não significa apenas conformidade de suas características, mas também é sinônimo de produto seguro, livre de perigos.

É de extrema importância o controle da matéria-prima que entra na empresa, pois uma matéria-prima problemática resultará em um produto de má qualidade e insatisfação do cliente.

O trabalho diário na Johnson & Johnson proporcionou um grande crescimento pessoal, no contato com pessoas de variadas idades, ideias e comportamentos diferentes. Também um grande crescimento profissional pelas atividades e projetos realizados, podendo vivenciar as dificuldades da resolução de problemas de uma grande organização.

## **6. Referências Bibliográficas**

- JOHNSON & JOHNSON DO BRASIL INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE PRODUTOS PARA SAÚDE LTDA. Nossa Companhia. Nossa História. Brasil, 2012. Disponível em: <http://www.jnjbrasil.com.br/nossacompanhia/nossahistoria>

- AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. Produtos para a Saúde. Brasil, 2012. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/wps/content/Anvisa+Portal/Anvisa/Inicio/Produtos+para+Saude>>
- FOOD AND DRUG ADMINISTRATION. Cosméticos. Estados Unidos, 2012. <Disponível em: <http://www.fda.gov/Cosmetics/default.htm>>

## Anexo I – Fluxograma Novo Processo de Auditoria de Terceira Parte

