

Ferramentas para a qualidade: Six Sigma

Então vamos conhecer um pouco mais sobre o Six Sigma? Confira no post a seguir!

Marcelo Toledo

Melhorar a qualidade do produto, do preço, da distribuição e de seu pós-venda são algumas estratégias usadas pelas empresas para sobreviver em mercados cada vez mais competitivos. Mas e quando nada disso é suficiente? As empresas, nesses casos, se vêm obrigadas a investir em outros métodos dentro da organização para que consigam se manter efetivas nesse jogo.



É nesse sentido que despontam ferramentas como o Six Sigma, que promove melhorias cruciais nos processos internos de produção e nos serviços, garantindo vantagens estratégicas fundamentais na conquista e manutenção de mercados. Então vamos conhecer um pouco mais sobre o Six Sigma? Confira no post a seguir!

Como o Six Sigma surgiu

Os conceitos que formam a base do Six Sigma remontam ao início do século XX, quando estudos sobre processos de detecção e correção de defeitos em linhas de produção ainda engatinhavam. Porém, foi na Motorola, gigante norte-americana das telecomunicações, que a ferramenta tomou forma e foi nomeada pela primeira vez em meados dos anos 80.

Na época, os gestores perceberam que era possível mensurar níveis de qualidade baseados em milhões de variáveis e, de acordo com esta necessidade e com o forte apelo à mudança cultural e comportamental do momento, a empresa desenvolveu a metodologia Six Sigma.

Como o Six Sigma funciona e quais benefícios traz

Em resumo, a metodologia Six Sigma tem como foco a melhoria e a otimização de processos por meio da mensuração e análise de dados e estatísticas inerentes ao produto ou serviço, além da identificação e eliminação de falhas nos processos. Dessa forma, a ferramenta chega a um diagnóstico preciso da raiz dos problemas, facilitando e tornando as soluções mais efetivas.

A maioria das empresas operam no nível “3,3-sigma” que significa a presença de 35 mil defeitos em um milhão de oportunidades de haver defeitos. Já aquelas que operam em “6-sigma” verificam a presença máxima de 3,4 erros por milhão de oportunidades, um nível quase próximo à perfeição.

A aplicação da metodologia não se restringe apenas a contextos de produção fabris (linhas de produção industriais, por exemplo), podendo ser aplicada no meio administrativo com igual sucesso. De forma geral, os benefícios do Six Sigma incluem maior eficiência operacional, redução

de custos, melhoria da qualidade dos produtos e serviços, aumento da satisfação dos clientes e, por consequência, aumento também da lucratividade.

A metodologia Six Sigma possui cinco passos distintos (nomes originais em inglês):

Define (Definir)

Este primeiro passo trata da definição do cliente — quem ele é, quais suas necessidades e expectativas com relação ao produto ou serviço — e também do projeto em si, determinando seu começo e fim.

Measure (Mensurar)

Todo o planejamento e execução da medição dos dados relacionados ao projeto acontecem no segundo passo, que é também quando se determina quais tipos de erros típicos levam aos defeitos verificados.

Analyze (Analisar)

De posse dos dados medidos, o terceiro passo se dá com a análise completa das informações para então identificar as causas-raiz dos erros e defeitos e buscar as soluções de melhorias.

Improve (Melhorar)

O conhecimento das oportunidades de melhoria leva ao quarto passo, que é a concepção e aplicação de ideias inovadoras para melhoramento de todo o processo por meio de um plano formal.

Control (Controlar)

O último passo diz respeito ao controle e monitoramento dos processos melhorados para que os erros e variações anteriormente verificados não voltem a ocorrer, além da concepção e aplicação de melhorias preventivas.

A ferramenta Six Sigma trabalha em prol da competitividade e produtividade buscando soluções para redução de falhas e melhoramento contínuo dos serviços e produtos.

Utilizo no meu dia-a-dia KPIs para minimizar a quantidade de bugs encontrados durante o processo de desenvolvimento, em QA, e após esta etapa, em produção para reduzir a quantidade de incidentes. No fim das contas, visa diminuir a quantidade de bugs gerados por hora, que não deixa de ser muito similar ao que o Six Sigma se propõe de forma genérica.

Independente da metodologia que você utilizar, sendo Six Sigma, ou qualquer outra, o importante é saber onde você quer chegar, acompanhar o desempenho com frequência e traçar planos para evoluir!

Fonte: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/ferramentas-para-a-qualidade-six-sigma/93262/>