

A CONTRIBUIÇÃO DO SEIS SIGMA AO PROCESSO ORGANIZACIONAL

Rebecca Tavares Nishimura Abreu¹

RESUMO

A competição organizacional fomenta uma corrida pela entrega de qualidade e melhorias em curto prazo. Dentro deste cenário surgem ferramentas de apoio à gestão, visando identificar as falhas para minimizá-las dentro dos processos organizacionais, além de apresentar e implementar metodologias de melhoria na empresa. Dentre estas ferramentas destaca-se o programa Seis Sigma que elimina os processos falhos e eleva a velocidade dos processos eficazes. Este estudo objetiva apresentar a contribuição do programa Seis Sigma ao Processo Organizacional. Para a realização deste artigo optou-se pelo método de revisão bibliográfica com informações colhidas em bases acadêmicas e revistas conceituadas. Constatou-se que o programa Seis Sigma pode reduzir os custos e atrasos das organizações através do aperfeiçoamento dos serviços, produtos e processos.

Palavras-chave: Seis Sigma; Melhoria Organizacional; DMAIC.

INTRODUÇÃO

O aumento da oferta de produtos e serviços tem elevado a concorrência e estimulado uma competição organizacional na busca por melhorias sobre a eficiência e sobre o processo de qualidade de seus componentes, é nesse contexto que surge o Seis Sigma, uma metodologia inovadora de ampla qualidade. A ferramenta criada pela Motorola na década de 1980 objetiva o aumento da lucratividade da empresa por meio de uma metodologia de melhoria pautada na análise dos processos organizacionais, é um sistema abrangente e flexível que pode sustentar e maximizar as ofertas de sucesso do negócio. O programa orienta-se pela

¹ Profissional Gestora do Centro Cultural RN. Estudante do Curso de Licenciatura em Pedagogia no Centro Universitário Cidade Verde - UniFCV. Estudante do Curso de Graduação em Processos Gerenciais no Centro Universitário Cidade Verde – UniFCV. E-mail: beckanishimura@gmail.com.

compreensão sobre as requisições dos clientes, pelo uso correto das ações internas, dados coletados, análise dos mesmos e das estatísticas, pelo olhar sobre o gerenciamento, a melhoria e, por fim, a renovação dos processos da empresa. O número de empresas que integram o programa é cada dia mais evidente, basta uma busca por sites de empregos ligados à gestão para identificar o conhecimento sobre a mesma como um diferencial ou exigência.

Esta ferramenta apresenta oportunidades de melhorias constantes no ambiente organizacional, desta forma este artigo buscará responder a seguinte questão: Quais as contribuições do Seis Sigma ao processo organizacional? Para tal fará uso do método de revisão bibliográfica através de buscas em plataformas confiáveis como SciELO, Google Acadêmico e o acervo da Biblioteca Digital disponível no Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA - da UniFCV.

O programa possui uma metodologia abrangente que visa contribuir assiduamente para a melhoria da organização, nesse sentido o presente artigo objetiva apresentar a contribuição do programa Seis Sigma ao Processo Organizacional, em termos específicos objetiva-se: Descrever brevemente o contexto histórico do Seis Sigma; Explicar acerca das suas características e; Elucidar suas contribuições para o cenário organizacional. Embora o programa exista há muitas décadas é notável como a quantidade de sujeitos que buscam formação na área ou que conheçam o programa preenche ainda um percentual pequeno em relação a quantidade de empresas existentes que podem fazer uso de suas atribuições, essa defasagem pode estar relacionada com os custos desta formação que vão desde R\$ 800 reais - Yellow Belt, básico - até R\$ 8.000 reais - Black Belt, avançado - (FM2S, 2021), desta forma justifica-se a elaboração deste pela necessidade de mais informações sobre este programa tão relevante ao cenário empresarial atual, além disso, espera-se que este trabalho contribua com pesquisas no meio acadêmico mediante as informações aqui apresentadas.

UM BREVE RESUMO DO CONTEXTO HISTÓRICO DO SEIS SIGMA

Em meados de 1970 empresa Motorola foi apresentada ao Seis Sigma que, na época, era independente, sua fase de testes inicial se deu na produção de uma série de televisores da Motorola, com base nas informações coletadas as operações passaram por mudanças, sobretudo na produção, por fim, com uma produção mais zelosa estabelecida com o programa o registro de televisores com defeitos caiu para 5%. O sucesso da filial japonesa chamou a

atenção de Mikel Harry, Bill Smith e os engenheiros da Motorola, que passaram a implementar essa abordagem, com isso fundamentaram um relatório com pesquisas acerca deste programa de gerenciamento de qualidade, onde foi dada ênfase a ligação entre as mudanças precisas na fabricação e o desempenho de saída do produto no mercado (SANTOS, 2017).

Posteriormente, em 1980, o programa ganhou forma com a criação de seu nome, “Six Sigma”, e sua implementação na Motorola em todos os processos de qualidade, a partir de então, o Comitê de Política Corporativa da empresa passou a estabelecer metas sobre tal processo, visto que o programa alcança até dez vezes mais a qualidade dos concorrentes, desta forma o Seis Sigma foi incluso nos setores industriais e resultou em vantagem sobre os concorrentes com produtos de maior qualidade com menores preços (ECKES, 2001).

AS EXTENSÕES DO MODELO SEIS SIGMA

O programa Seis Sigma possui oito dimensões: Projeto, Processos, Treinamento, Liderança, Cultura, Inovação, Indicadores e Gestão. A dimensão dos Projetos consiste em duas metodologias do Lean Seis Sigma: DMAIC – Definir (Definição de metas visando as ações e as melhorias almejadas), Medir (Mensurar o processo prévio para o estabelecimento de novas ações de auxílio no monitoramento do sistema objetivando desenvolver novas metas), Analisar (Analisar os processos atuais para a identificação dos caminhos e erradicação de lacunas, essa análise deve mostrar dados e informações sólidas), Melhorar (Incrementar o processo através de melhorias e soluções) e Controlar (Controlar o sistema criado para que as metas prevaleçam) – que objetiva desenvolver melhorias sobre os processos já existentes e o DMADV- Definir, Medir, Analisar, Projetar e Validar – usada em novos processos, produtos ou serviços. Dentro dos Processos ocorre o gerenciamento de melhoria, é neles que as verdadeiras mudanças ocorrerão no final da aplicação da filosofia Lean (ABRAHAM, 2013).

O Treinamento é necessário, porém não é suficiente, é essencial que a equipe atualize-se e familiarize-se constantemente para acompanhar as evoluções mercadológicas. A Liderança agrega mudanças sobre a cultura empresarial, visto que a mesma será pautada, mediante a implementação do programa, nos processos de inovação e no fim dos desperdícios, dando luz à uma dinâmica dos processos diferenciada. A Cultura diz respeito a mudanças sem receio, cada desperdício eliminado equivale a uma oportunidade. A inovação

ocorre nos ambientes e nos processos, e traz diversas oportunidades ao negócio. Os Indicadores do Seis Sigma guiarão a organização como uma bússola, norteando as melhores ações e indicando as não apropriadas. A Gestão adequará e integrará todos os elementos antes mencionados para obter assim os resultados almejados (ABRAHAM, 2013).

AS CONTRIBUIÇÕES DO PROGRAMA SEIS SIGMA

O Seis Sigma consiste em uma metodologia voltada a qualidade, ela objetiva aumento dos ganhos e da lucratividade da empresa, seu sistema é flexível e amplo, dando subsídios para a sustentação e para a maximização do negócio. Ele orienta-se pelo entendimento correto das necessidades dos clientes e pela disciplina dos fatos levantados através das análises e da atenção da gestão sobre os processos, resultando em melhorias e inovações sobre os sistemas do negócio. No âmbito estatístico a ferramenta é compreendida como uma medida de variabilidade dentro de um processo representada pela letra grega sigma, esta variedade está sempre presente nos serviços e produtos e pode surgir dentro de qualquer processo (TRAD; MAXIMIANO, 2009).

A liderança destaca-se como alicerce fundamental para o sucesso, é primordial que esta seja ativa e tenha seus objetivos traçados de forma clara, além disso, os objetivos precisam estar alinhados com os demais colaboradores visando assim assegurar o sucesso da implementação do programa. O comprometimento da alta administração é a chave de sucesso do Seis Sigma, esta deve seguir acompanhada de uma metodologia bem estruturada e focada no cliente e na infraestrutura da organização, porém, para isso a gestão precisa ter qualificação para a realização das abordagens necessárias do Seis Sigma e assegurar assim suas vantagens competitivas no mercado (TRAD; MAXIMIANO, 2009).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo apresentou as características e as contribuições do programa Seis Sigma à esfera organizacional. Compreendeu-se que o Seis Sigma foca na erradicação dos desperdícios e na elevação da velocidade dos processos. Assim foi possível identificar que este programa constitui uma ferramenta inovadora que identifica os processos da organização e os molda de forma eficaz, resultando em melhorias constantes e significativas, por intermédio das contribuições identificadas por processos dentro do programa, aos processos

organizacionais em curto prazo, sendo assim relevante para o cenário organizacional contemporâneo.

REFERÊNCIAS

ABRAHAM, Márcio. Modelo de Gestão do Lean Seis Sigma. Revista Banas Qualidade. Dez. de 2013. Disponível em: < <https://www.banasqualidade.com.br/seis-sigma/2013/12/modelo-de-gestao-do-lean-seis-sigma.pdf> > Acesso em: 20 de maio de 2021.

ECKES, George. A revolução seis sigma: o método que levou a GE e outras empresas a transformar processos em lucro. Edição nº 13, Rio de Janeiro: Editora Campus, 2001.

FM2S. Educação e Consultoria para Empresas. Valores dos cursos Belt (2021). Disponível em: < <https://ead.fm2s.com.br/> > Acesso em: 16 de maio de 2021.

SANTOS, Virgílio Marques dos. O Seis Sigma nasceu na Motorola ou no Japão? FM2S. Ago. de 2017. Disponível em: < <https://www.fm2s.com.br/seis-sigma-motorola-ou-japao/> > Acesso em: 18 de maio de 2021.

TRAD, Samir; MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Seis Sigma: Fatores críticos de sucesso para sua implantação. Revista de Administração Contemporânea. Curitiba, vol. 13, edição nº 04, out./dez. de 2009.