

044

UMA DISCUSSÃO SOBRE A EFETIVIDADE DO SEIS SIGMA. *Gisele Colombo Ely, Jose Luis Duarte Ribeiro (orient.)* (Departamento de Engenharia de Produção e Transport, Escola de Engenharia, UFRGS).

Diante de um mercado caracterizado por clientes que exigem o máximo em qualidade de produtos e serviços, definir os padrões a serem alcançados e sustentados tem se mostrado fundamental. É preciso desenvolver soluções efetivas, que visem a redução de defeitos, retrabalho, tempo de operação e custos, gerando melhorias de caráter permanente. Baseado numa metodologia sólida, apoiada em conceitos estatísticos, o Seis Sigma tem o potencial de promover melhorias significativas tanto em processos de manufatura quanto em serviços, reduzindo custos operacionais e aumentando drasticamente a qualidade dos produtos. Este trabalho propõe uma discussão sobre a efetividade do Seis Sigma, abordando fatores chaves da sua implementação. Embora as ferramentas usadas no Seis Sigma não sejam novas, a abordagem acrescenta considerável valor a elas, desenvolvendo um conjunto de métricas e ferramentas uniformizado em toda a organização. A metodologia Seis Sigma tem características próprias, que garantem a eficiência na abordagem e solução de problemas complexos. O envolvimento de todos os níveis gerenciais, facilitando a implantação de ações, a consistência do método de trabalho, apoiado no DMAIC (definir, medir, analisar, melhorar e controlar), o uso do raciocínio estatístico, que conduz ao profundo entendimento do problema e das relações das variáveis envolvidas, juntamente com a ênfase na aprendizagem e capacitação, a focalização no cliente e no impacto financeiro, consistem nas principais características que garantem a efetividade da metodologia Seis Sigma. Ao formalizar o uso de ferramentas estatísticas, enfatiza-se a necessidade de medir, entender e atuar sobre as variações do processo. A redução das variações no processo, por sua vez, pode melhorar significativamente o desempenho da empresa e sua posição competitiva. (PIBIC/CNPq-UFRGS).