

O que é 6 Sigma?

(Nuno Belo, Odivelas)

“6 Sigma” é uma metodologia inovadora centrada na eliminação dos defeitos de processos dentro de uma organização e que tem como objectivo máximo proporcionar aos seus clientes um serviço/ produto, próximo da perfeição. Para as empresas que já aderiram a este sistema, a implementação de uma estrutura baseada no “6 Sigma” é o único meio de satisfazer plenamente os clientes.

O termo “6 Sigma”, estatisticamente, representa a variação mínima desejada no decorrer dos processos que têm impacto sobre o cliente. Entende-se assim que, ao reduzir a probabilidade de falhas e defeitos é otimizada a relação com o cliente e consequentemente a performance da empresa em termos operacionais e financeiros.

Em termos práticos, as organizações que desenvolvem o sistema “6 Sigma” na sua estrutura têm como meta atingir 3,4 defeitos por cada milhão de oportunidades, assumindo-se uma oportunidade como todos os momentos em que uma empresa pode falhar durante um processo. A aplicação desta metodologia assenta na implementação de um sistema baseado na mensuração e monitorização de processos, para que os desvios à ‘normalidade’ sejam evitados ao máximo, por forma a que as consequências nefastas que daí possam advir sejam igualmente evitadas.

A aplicação da metodologia passa pelas seguintes fases:

- a) Definição (Identificação de problemas e processos);
- b) Medição (caracterização actual e desejada do processo);
- c) Análise (estudo do impacto de cada variável sobre o processo);
- d) Melhoria (realização de experiências através de modelos matemáticos);
- e) Controlo (acompanhamento do processo de melhoria).

Trata-se de uma metodologia que atravessa toda a empresa e que requer responsáveis cuja responsabilidade passe unicamente pelo desenvolvimento de melhorias contínuas. Não se pense, porém, que se trata do envolvimento isolado de uma equipa. Todos os elementos envolvidos nos processos que possam surtir influência na perspectiva que o público tem sobre a organização necessitam de obter formação adequada para que, no longo prazo conjuguem o seu desempenho com os padrões desejados.

A General Electric, na pessoa do seu líder Jack Welch, foi a principal impulsionadora na utilização da metodologia “6 Sigma”, assumindo que durante os primeiros 5 anos da sua implementação terá beneficiado cerca de \$10 biliões de dólares. O modelo estatístico foi criado pelo gestor de qualidade japonês Joseph Juran em meados dos anos 80, tendo vindo a ser reconhecido por grandes multinacionais como a Motorola, 3M, Apple Computers, HP, Vodafone ou Dupont, bem como por organizações governamentais como o Exército Norte Americano ou a própria NASA.

Luís Galveias

Economista da Gesbanha, SA