

## Seis Sigma na revista Pellegrino

(<http://www.midomenech.com.br/novidades.asp>)

---

*Artigo publicado na revista da empresa Pellegrino, distribuidora de autopeças*

---

### Revista Pellegrino Nº 83, ano 13, outubro de 2006

#### 6 Sigma

**UMA BOA FORMA DE ENVOLVER  
PESSOAS NA BUSCA DE RESULTADOS**



O sucesso de uma empresa pressupõe a conquista do máximo de produtividade com o mínimo de erros nas operações. Esta foi uma das lições deixadas pelo austríaco Peter Drucker (1909-2005), considerado o papa da administração moderna. Autor do clássico "Inovação e Empreendedorismo" (1985), ele afirmava que a marca do grande empreendedor é não apenas a audácia, mas a habilidade em minimizar os riscos. Entre outras dicas nessa direção, Drucker recomendava "sem contraindicações" a metodologia do Seis Sigma, inspirada nas estratégias japonesas na busca de qualidade.

Em bom português, Seis Sigma nada mais é que um nível otimizado de performance que se aproxima a zero defeito em qualquer processo de elaboração de um produto, serviço ou transação. Quanto mais alto for o sigma do processo, menor será a quantidade de erros. Uma preocupação permanente na estratégia é a redução da quantidade de desperdício ou "defeitos", aqui entendidos como qualquer desvio que gere insatisfação no cliente. As promessas de que a metodologia poderia levar a um nível de apenas 3, 4 defeitos por milhão de oportunidades provocou inicialmente desconfiança, mas essa fase foi superada.

#### PEQUENAS TAMBÉM

Aplicada com sucesso em grandes corporações, como a General Electric, a Toyota e a Motorola, a ferramenta atualmente está sendo utilizada por médias e pequenas empresas. De acordo com especialistas em gestão, os resultados se traduzem no aperfeiçoamento de um quadro estatístico favorável, com a queda no número de erros por milhão de oportunidades.

Segundo o consultor Júlio Pastore, da JP Verithas Consulting, de Jundiaí (SP), há um interesse crescente pela metodologia em todo o mundo, movido pela competição no mercado globalizado. Ele afirma que no Brasil a tendência é de expansão não só na indústria mas também no comércio e no setor de serviços, independentemente do porte da empresa. "Sua utilização ajuda a baixar custos, aumentar vendas, satisfazer clientes e aumentar o fluxo de caixa e a velocidade geral", explica. Para Pastore, o Seis Sigma é uma estratégia altamente quantitativa, cuja finalidade é aumentar a lucratividade por meio da qualidade de produtos e processos.

O consultor Ênio Feijó, do Six Sigma Institute do Brasil, de São Paulo, afirma que as pequenas e médias empresas estão se beneficiando, embora as grandes tenham sido o primeiro alvo. “Obviamente, quanto maior a organização, maiores serão os ganhos e a flexibilidade para treinar e dedicar pessoas à metodologia. Em pequenas organizações, a aplicação é mais conceitual. Aplicam-se ferramentas estatísticas mais simples, mas garante-se um crescimento com processos mais robustos”, defende Feijó. Ele ressalta, porém, que nas empresas de menor porte os resultados financeiros e a transformação cultural interna se propagam mais rapidamente, já que a cadeia hierárquica é mais enxuta.

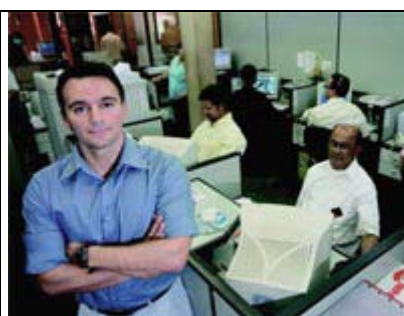
## DIAGNÓSTICO PRECISO

Júlio Pastore recomenda que se faça um diagnóstico preciso, com análise do grau de insatisfação do cliente e das medidas a serem adotadas. Em outra etapa, a empresa forma equipes de auditores internos do sistema de qualidade e de controle estatístico do processo, que deverão acompanhar a “evolução do paciente”.

Com mais de 20 anos de experiência na área, o consultor Carlos Domenech, da consultoria **M. I. Domenech**, de São Paulo, considera que a equação chave para obtenção de resultados pelo Seis Sigma é: **Resultado\$ = função (Projetos certos, Suporte certo, Metodologia certa, Pessoas certas)**. Para ele, há duas questões fundamentais: comprometimento da liderança e dedicação dos líderes de projetos (Black Belt e Green Belt).



A metodologia Seis Sigma não é novidade para Luiz Gustavo de Sousa Tatagiba, Casa das Peças Formiguense. Professor de administração, ele diz que não só tem familiaridade como também gosta do sistema. “É um caminho. Pessoalmente, tenho muito interesse por sistemas de gestão inspirados na experiência japonesa”, afirma. Gustavo entende, porém, que, na atual fase da empresa, ainda não é o caso de adotar o sistema. “Nossa loja está completando 40 anos com muita vitalidade. Todas as etapas da gestão estão sob controle.” A Formiguense fez uma programação para comemorar. “É uma data muito importante para nós e para a Pellegrino. Somos clientes da Pellegrino há 40 anos.”



A metodologia Seis Sigma não é novidade para Luiz Gustavo de Sousa Tatagiba, Casa das Peças Formiguense. Professor de administração, ele diz que não só tem familiaridade como também gosta do sistema. “É um caminho. Pessoalmente, tenho muito interesse por sistemas de gestão inspirados na experiência japonesa”, afirma. Gustavo entende, porém, que, na atual fase da empresa, ainda não é o caso de adotar o sistema. “Nossa loja está completando 40 anos com muita vitalidade. Todas as etapas da gestão estão sob controle.” A Formiguense fez uma programação para comemorar. “É uma data muito importante para nós e para a Pellegrino. Somos clientes da Pellegrino há 40 anos.”