

Como o Seis Sigma melhora os meus Indicadores existentes?

Um das iniciativas de gerenciamento de processos é o BSC (Balanced Score Card). O BSC utiliza indicadores de performance “*top-down*”, onde cada indicador por sua vez possui derivações abaixo deles. O indicador por sua vez, é geralmente sinalizado por cores de alerta, verde se está tudo bem, vermelho se há problemas e amarelo em caso de alerta.

A aparência é de um organograma de indicadores, onde lembra uma estrutura de árvore. O Seis Sigma contribui ao aplicarmos nos indicadores que estão com problemas crônicos.

Perguntas típicas que a metodologia faz para os indicadores existentes na empresa:

Estes indicadores são os mais importantes do processo ou área?

Quanto mais (ou menos) tivermos, nos leva ao sucesso?

Os clientes também tem esta visão?

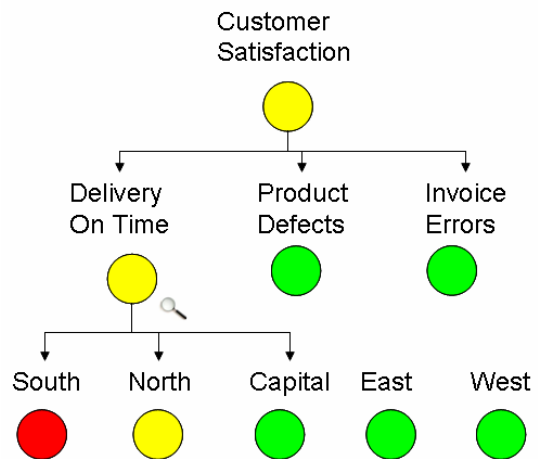
Como é definido um defeito?

Quais são os indicadores de problemas?

A partir de quanto temos um problema?

É sazonal?

Ainda vale?



Por exemplo, um suposto indicador “Qualidade”, estaria sendo medido como, para podermos pontuá-lo ou classificá-lo? Como o cliente mede?

Se o evento que mais importa ao cliente é “Entrega Pontual”, devemos então medir a quantidade e o seu percentual de “Entregas Pontuais”, sob a ótica do cliente.

Assim, entregar mais cedo, não é um atraso, mas não é pontual, pois se o cliente não tiver espaço para receber a mercadoria ou não fora de entrar no estoque, ele vai entender como defeito.

Por outro lado, faixas de tolerâncias podem ser estabelecidas para entender quando aceitar o defeito.

Este indicador por sua vez, esta atrelado a outros indicadores, como a quantidade de pedidos pendentes no faturamento, na área de separação de produtos, saldo mínimo em estoque, giro de estoque, etc...

Mas quais desses indicadores devemos priorizar para dar o maior impacto?

Será que temos o melhor processo?

Com o Seis Sigma, entendemos como o processo funciona, detectamos gargalos, identificamos as variáveis mais importantes e propomos melhorias baseadas na lógica, dados estatísticos e melhores práticas discutidas.

Assim, não apenas aponta-se onde esta o erro, mas questiona-se se o erro não estaria no redesenho de novo processo ou soluções direcionadas em algumas poucas variáveis que dariam um grande impacto.