

## **Preciso ter ISO ou alguma iniciativa da Qualidade para aplicar o Seis Sigma?**

Esta é uma das perguntas mais freqüente em nossas apresentações.

Não, não é necessário ter alguma iniciativa implantada na empresa.

Fazendo uma síntese da ISO, podemos dizer que é voltada a normalização e documentação dos processos chaves da organização, onde esperamos que pela documentação, o processo possa ser repetido de forma consistente, gerando produtos ou serviços confiáveis.

Porém, nem sempre uma norma ou procedimento bem escrito, garantem o melhor produto ou serviço, pois pode não ser o melhor procedimento aplicável no momento.

Aplicamos então o Seis Sigma, perguntando qual seria o procedimento chave que não esta funcionando e que deveríamos focar os esforços para melhorarmos.

Na metodologia Seis Sigma, perguntamos quais são as queixas e o que os clientes daquele processo esperariam como um bom resultado. O registro histórico das queixas, utilizado nos formulários de “Não Conformidades” já é um excelente indicador se há algum problema crônico que o procedimento ou norma não consegue cobrir.

Isto acontece devido a mudança do ambiente, onde na época da sua elaboração talvez fosse o procedimento mais adequado, mas devido a evolução e mudanças constantes, já não atende mais satisfatoriamente, gerando então insatisfações aos clientes do processo, ou seja defeitos.

Na metodologia Seis Sigma, baseamos em dados históricos e definições claras, para logicamente traçar o panorama da situação atual, passada, tendências e encontrar as causas raízes dos problemas.

Qualquer que fosse a iniciativa em vigor, podemos utilizar o Seis Sigma para aprimorá-la e fornecer respostas de **como** podemos promover melhorias nos processos, **qualquer que seja ele**.

A vantagem de termos iniciativas relacionadas a qualidade implantadas ou em uso na empresa, é que facilita a absorção das ferramentas utilizadas no Seis Sigma.

Porém, muitas destas iniciativas estão na esfera industrial, onde a cultura da qualidade e a aplicação destas ferramentas é mais visível.

O Seis Sigma então traz em evidencia muitas das ferramentas estratégicas voltadas a gestão, pois é calcada no apoio do patrocinador (*Champion*) do programa, cuja esfera de atuação é de promover melhorias organizacionais na empresa, abrangendo todas as áreas da empresa, a começar em áreas chamadas “*transacionais*” como administração, planejamento, comercial, jurídico, financeiro, RH, treinamento, etc...

Neste aspecto o Seis Sigma consegue concretizar definições de defeitos e metas de melhorias aparentemente abstratas para indicadores concretos.

Projetos de áreas transacionais trazem descobertas frequentemente inéditas, pois em geral não é feito registros e levantamento históricos das atividades chaves.

Caso não exista este histórico, iniciamos então a medi-los para quantificar seu potencial de beneficio.