

IMPLEMENTAÇÃO DA METODOLOGIA SEIS SIGMA PARA A MAXIMIZAÇÃO DA QUALIDADE E COM FOCO NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE - ODS (9)

Cleiton José Benedito Villarta (Unitau)

Wesllen Franciel Gomes Calixto de Sousa (Unitau)

Cecília Pereira dos Santos Matos (Unitau)

Ivair Alves dos Santos (Unitau)

Polyana Gerolomo (Unitau)

Caroline Alves dos Santos (Unitau)

Resumo

Esta pesquisa aborda a identificação dos fatores essenciais para a maximização dos processos empresariais, com foco na melhoria da qualidade de produtos e processos, além de promover o aumento da satisfação dos clientes. Isso ocorre por meio da eliminação de defeitos e não conformidades, garantindo que os produtos atendam rigorosamente às especificações de fábrica. A metodologia Seis Sigma é apresentada como uma estratégia gerencial planejada, cujo objetivo é alcançar resultados sólidos em termos de qualidade e desempenho financeiro, garantindo uma melhoria contínua nos processos organizacionais. O foco principal é a satisfação dos clientes, obtida pela redução de erros nos processos e pela melhoria do desempenho geral da empresa. O Seis Sigma baseia-se em duas metodologias principais: DMADV (Definir, Medir, Analisar, Projetar e Verificar) e DMAIC (Definir, Medir, Analisar, Melhorar e Controlar), também conhecido como Design for Six Sigma (DFSS). Ambas as metodologias são compostas por cinco fases estruturadas que orientam a implementação de processos mais eficientes, padronizados e de alta qualidade. Essas metodologias se destacam pela sua aplicabilidade em diversos setores, tanto na produção de bens quanto no gerenciamento de equipes e serviços. Ao adotar o Seis Sigma, as empresas podem obter benefícios benéficos, como a redução da variabilidade nos processos, maior controle sobre o desvio padrão e otimização de recursos, o que, por consequência, leva ao aumento da lucratividade. Contudo, para que esses benefícios sejam alcançados, é fundamental que uma empresa faça um planejamento estratégico adequado para a implementação do Seis Sigma, ou que inclua o treinamento completo de seus colaboradores. A capacitação dos funcionários é crucial para garantir que as novas práticas sejam bem assimiladas e integradas aos processos planejados. Portanto, o Seis Sigma não é apenas uma metodologia de controle de qualidade, mas também uma ferramenta de gestão que utiliza estatísticas



avançadas para promover uma melhoria contínua. Decisões baseadas em dados concretos tornam os processos mais eficientes, maximizando os resultados e levando uma empresa a um patamar mais elevado de competitividade no mercado.

Palavras-chave: Lucratividade; Desvio padrão; Variabilidade; Otimização; Estatística; Qualidade.