

O Seis Sigma.

Hoje, o ambiente competitivo não deixa espaço para erros. Estamos sempre em uma incansável busca por inovações e melhorias para exceder as expectativas de nossos clientes.

O que é Seis Sigma?

Primeiro, o que não é. Não é um segredo de estado, nem um slogan ou clichê. Seis Sigma é um processo altamente disciplinado que nos ajuda a focar em qualidade, desenvolvimento e na entrega perfeita de nossos produtos e serviços.

Porque Sigma?

A palavra Sigma é um termo estatístico que mede o quanto um determinado processo está longe da perfeição. A idéia central por trás de Seis Sigma é que se você pode medir o quando seu processo está defeituoso, sistematicamente você descobre como eliminar estes defeitos e chegar o mais perto possível de “zero defeitos”. Para conquistar a Qualidade Seis Sigma, um processo não pode conter mais de 3.4 defeitos por milhão de oportunidades. Uma “oportunidade” é definida como uma chance de não-conformidade, ou o não alcance das especificações requeridas. Isto significa que temos que ser impecáveis na execução de nossos processos-chave.

Conceitos-chave do Seis Sigma

- Fatores Críticos para a Qualidade:
Atributos mais importantes na visão do cliente
- Defeitos:
Falha na entrega do que o cliente deseja
- Capabilidade:
O que o seu processo pode entregar?
- Variação:
O que seu cliente vê e sente?
- Operações Estáveis:
Garantir um processo consistente e previsível para melhorar aquilo que os clientes veem e sentem.
- Design para Seis Sigma:
Desenhar processos que atendam às necessidades dos clientes e ao melhor desempenho do processo.

Fonte: <http://www.gelampadas.com.br/about/6s.asp>

Contribuição da visitante Cássia Mariz para o Qualiblog.