



## MODELO DE QUALIDADE DO *LEAN SIX SIGMA*: UMA PROMISSORA FERRAMENTA APLICADA PARA EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS

Jordana Silveira Reis, discente de graduação em Administração, Instituto Federal Farroupilha-Campus São Vicente do Sul.

Amanda Flores Flório, discente de graduação em Administração, Instituto Federal Farroupilha-Campus São Vicente do Sul.

Jaqueline Alves Moreira, discente de graduação em Administração, Instituto Federal Farroupilha-Campus São Vicente do Sul.

Vinícius Radetzke da Silva, docente de Administração- IFFAR- Instituto Federal Farroupilha-Campus São Vicente do Sul.

E-mail primeiro autor- [jordanareis17@gmail.com](mailto:jordanareis17@gmail.com)

### Resumo:

A qualidade não é definida somente como a concepção de um produto/serviço sem falhas, mas como um meio que atenda as expectativas e necessidades de seus consumidores. Para isso, empresas necessitam eliminar desperdícios, reduzir custos e propor melhoria da qualidade de produtos em seus processos, e definir melhores estratégias de produção satisfazendo a necessidades dos consumidores e garantindo a maximização dos lucros. A ferramenta que permite aplicabilidade dos fatores acima, é conhecida como sistema *Lean Six Sigma*. Que tem na sua concepção a integração entre o *Lean Manufacturing* e o *Six Sigma*, com objetivo estratégico com maior abrangência e eficácia na melhoria de processos e produtos. No Brasil, o *Lean Manufacturing* foi difundido a partir de 1997, e apresenta inúmeros benefícios às empresas, à medida que preza: diminuição de defeitos e mercadorias em estoque redução de custos, melhoria da produtividade, e estratégias gerenciais disciplinadas, com melhorias incrementais na qualidade, eliminação de erros e falhas no ambiente organizacional. Objetivou-se com tal pesquisa constatar pouca usabilidade do modelo de qualidade *Lean Six Sigma* por empresas prestadoras de serviço. O método foi uma pesquisa bibliográfica, classificada como pesquisa exploratória, de natureza qualitativa. A coleta de dados foi por meio de um levantamento de publicações acerca do tema em livros, artigos, relatórios de plataformas eletrônicas como *Google Acadêmico* e Periódicos CAPES. A confirmação do objetivo da pesquisa foi constatada no resultado, onde grande parte dos estudos pesquisados possui o direcionamento de suas pesquisas na aplicabilidade do modelo *Lean Six Sigma* em estudos de empresas de manufatura, percebe-se que a ferramenta pode ter maior aplicabilidade para melhoria de processos em empresas prestadoras de serviços, inclusive aos Micro empreendedores Individuais (MEI'S), que de acordo ao Portal do Empreendedor em setembro de 2020, ultrapassou aos 10.900.000 mil empresários registrados no país e as mais de 400 mil empresas prestadoras de serviços devidamente registradas no país conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia

e Estatística IBGE (2014). Por fim, a metodologia *Lean Six Sigma* é uma ferramenta que tem um campo considerável para estudos na prestação de serviços, uma vez que preza exponenciar números estratégicos, com garantia de melhoria em processos da organização, excluindo o que não tem valor ao cliente. Se a ferramenta for trabalhada de forma correta, impactará de maneira positiva para a corporação.

**Palavras-Chaves:** Modelo de Qualidade; *Lean Six Sigma*; Redução de Custos; Manufatura enxuta.

**Agradecimentos:** Instituto Federal Farroupilha- IFFAR Campus São Vicente do Sul.