

Autor: Carlos Henrique Mora Junior

Título(s): [pt] Fatores que influenciam a descontinuidade de programas seis sigma: um estudo comparativo de casos
[en]

Resumo(s): [pt] Esta pesquisa apresenta um estudo sobre os fatores que influenciam a descontinuidade de programas de qualidade Seis Sigma, e como estes fatores agem no contexto organizacional. Apesar do grande número de publicações que apresentam os benefícios e cifras significativas obtidas de retorno com a implantação do Seis Sigma, e das que apresentam os fatores críticos para o seu sucesso, são raros os trabalhos acadêmicos que avaliaram com métodos de pesquisa rigorosos, e de forma aprofundada, quais e como estes fatores influenciam a descontinuidade do programa. Esta pesquisa está baseada em um estudo multi-caso, exploratório e qualitativo, realizada em uma amostra de duas empresas brasileiras, sendo uma do setor de manufatura e comercialização de produtos eletrônicos, e a outra do setor de serviços de call center. A estratégia de coleta de dados se concentrou principalmente no método de entrevistas semi-estruturadas em profundidade e análise de materiais de treinamentos dos especialistas Seis Sigma. Foram realizadas análises intra-caso e inter-caso a partir dos dados provenientes das entrevistas e tratados e organizados com a ajuda do software de análise qualitativa Atlas-ti. Através destas análises, foi possível avaliar as similaridades e divergências entre os casos e fundamentar as evidências necessárias para responder a questão de pesquisa. Como resultado da pesquisa, concluiu-se que onze dos quinze fatores avaliados interferem em diferentes graus na descontinuidade do programa Seis Sigma. Dentre estes, quatro tiveram maior relevância: 1 – falta de alinhamento do programa Seis Sigma com os objetivos estratégicos da companhia, 2 - resultados e qualidade dos projetos e do programa abaixo da expectativa da alta administração, 3 - baixo envolvimento das lideranças da empresa com o programa e 4 – momento ou estágio do ciclo de vida da empresa inadequado para adoção do Seis Sigma. A identificação deste último fator é uma das contribuições deste trabalho para este campo de pesquisa, considerando que este fator ainda foi pouco explorado na literatura. Confirma-se também, conforme indica a literatura, que os resultados dos projetos Seis Sigma são mais influenciados pelos fatores ligados à gestão e liderança (soft factors) dos que pelos fatores técnicos, metodológicos ou de infraestrutura (hard factors). Por fim, este trabalho apresenta uma proposta de modelo conceitual que indica uma explicação de como estes fatores agem e se inter-relacionam até provocarem a completa descontinuidade do programa Seis Sigma na organização

[en] This research presents a study on the factors that influence the discontinuity of Six Sigma quality programs, and how these factors act in the organizational context. Despite the large number of publications showing the benefits and significant numbers of return obtained with the deployment of Six Sigma, and presenting the critical factors for success, are rare scholarly works that evaluated with rigorous research methods, what and how these factors influence the discontinuation of the program. This research is based on a multi-case study, exploratory and qualitative, in a sample of two Brazilian companies, one of manufacturing and marketing of electronic products sector, and other in the call center service sector. The strategy for data collection focused mainly on the method of semi-structured in-depth interviews, and analysis of the material of training of Six Sigma specialists. Were analyzed intra-case and inter-case from the event data from interviews and processed and organized with the help of qualitative analysis software called Atlas-ti. Through these analyses, it was possible to assess the similarities and differences between cases and establish the evidence necessary to answer the question of research. As a result of the research, it was concluded that

eleven of the fifteen factors assessed interfere in different degrees in the discontinuity of the Six Sigma program. Among these, four had more relevance: 1 - lack of alignment of the Six Sigma program with the strategic objectives of the company, 2 - results and quality of projects and the program below the expectations of senior management, 3 - low involvement of the leaders of the company with the program and, 4 - inadequate point or stage of the life cycle of the company for adoption of Six Sigma. The identification of this last factor is one of the contributions of this work for this field of research, whereas this factor was still little explored in literature. It is also confirmed, according to literature, the results of Six Sigma projects are more influenced by factors related to management and leadership (soft factors) than technical, methodological or infrastructure factors (hard factors). Finally, this dissertation proposes a conceptual model that suggests an explanation of how these factors act and how these factors are inter-related to cause the complete disruption of the Six Sigma program in the organization