



Circuito Regional

*Ciência, Tecnologia e Inovação para
o Desenvolvimento Sustentável*

SEIS SIGMA E SUA IMPORTÂNCIA NA GOVERNANÇA DE TI

FERRARI, Bernardo¹; HENNRICH, Jean Carlos².

1. Discentes do Curso de Sistemas de Informação, Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC); 2. Docente do Curso de Sistemas de Informação, Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC).

Área: Ciências Exatas e da Terra

Introdução: Melhorar o desempenho da organização, gerenciar a qualidade e criar processos mais eficientes é a busca das empresas que pretendem se manter vivas no mercado atual. A governança corporativa e de TI pode auxiliar nisso. Os motivos para se usar a governança de TI em uma empresa são: satisfação do cliente, alinhamento com a estratégia da organização, capacidade de resposta aos objetivos da empresa, ajuda na tomada de decisão e compliance fiscal. A ferramenta de governança Seis Sigma serve para melhoria de processos, redução de erros, logo melhorar o atendimento das expectativas dos clientes. **Objetivo:** O objetivo desta pesquisa foi a de entender como o framework Seis Sigma ajuda na aplicação de governança de TI numa empresa. **Método:** Esta pesquisa se caracterizou como sendo de natureza aplicada com abordagem qualitativa e quantitativa. A forma de atingir os objetivos foi exploratória e os procedimentos técnicos adotados foram de pesquisa Bibliográfica, Documental e de Levantamento. As pesquisas foram realizadas em três fontes de publicações acadêmicas, Scielo, Spell e Google Acadêmico, no período temporal de 2012 a 2022. Foram utilizadas as seguintes palavras como termos de pesquisa: Seis Sigma, Governança de TI e Melhoria de processos. **Resultados:** Como resultado da pesquisa para o período informado, e somando os três termos pesquisados foram encontrados 132.040 resultados no Google Acadêmico, na plataforma Scielo 1.769 ocorrências e na base de pesquisa Spell 37.535 publicações. Para o termo "Seis Sigma" foram 13.740 resultados no Google Acadêmico, 54 ocorrências na Scielo e 11 publicações da base Spell. Em relação ao termo "Governança de TI" foram 17.300 ocorrências no Google Acadêmico, 1.190 publicações na Scielo e na Spell, 72 resultados. Por fim o termo "Melhoria de processos" obteve 101.000 resultados no Google Acadêmico, na base Scielo, 525 ocorrências e 37.452 publicações da base Spell. **Conclusão:** O framework Seis Sigma funciona por meio da definição de metas e aplicação de projetos específicos para alcançar essas metas. O sucesso dele depende da mobilização e participação de toda a organização. É importante saber que os projetos serão definidos a partir da estratégia de Definir–Mensurar–Analisar–Incrementar–Controlar (DMAIC). Um dos cases mais famosos de implementação e bons resultados do Seis Sigma é da GE, nos anos 1990. O



Circuito Regional

*Ciência, Tecnologia e Inovação para
o Desenvolvimento Sustentável*

Seis Sigma fornece ferramentas às organizações para melhorar a capacidade de seus processos de negócios. Esse aumento no desempenho e a diminuição na variação do processo levam à redução de defeitos e à melhoria nos lucros, na moral dos colaboradores e na qualidade dos produtos e serviços prestados e ofertados aos clientes.

Palavras-chave: Seis Sigma; Melhoria de Processos; Governança de TI.

Contato: Bernardo H. Ferrari, bernardoferrari0@gmail.com.