

NÍVEL SIGMA / DPMO

A nota da governança: quantos sigmas para a liberação de quartos no prazo



Projeto: GB-2026-058 — Redução do Tempo de Liberação de Quartos	Green Belt: Camila Andrade (Governança)	Período: S14–S21/2026	Meta: $\geq 3,1 \sigma$
---	---	-----------------------	-------------------------

■ 1. CÁLCULO DO BASELINE defeito = liberação acima de 60 min

CAMPO	SÍMBOLO / FÓRMULA	VALOR
Check-outs (mês)	N	1.800
Oportunidade por quarto	O	1
Liberações > 60 min (21%)	D	380
DPO	$D \div (N \times O)$	0,211
DPMO	$DPO \times 10^6$	211.111
Yield	$(1 - DPO)$	78,9%
Nível Sigma	tabela DPMO $\rightarrow \sigma$	$\approx 2,3 \sigma$

Nota de base do processo 2,3 σ · 211.111 DPMO · 78,9% Yield

LEITURA

2,3 σ : 380 quartos/mês liberados acima de 60 min. O pós-projeto levou o tempo médio de 74 a 43 min.

COMO CONTAR O DEFEITO

Oportunidade = cada quarto liberar em ≤ 60 min. Defeito = liberação acima disso.

META

Reduzir defeito para ~5% $\rightarrow$ ~50.000 DPMO $\rightarrow$ ~3,1 σ .