

NÍVEL SIGMA / DPMO / YIELD

A nota da preventiva: quantos sigmas para a taxa de rechamadas da filial São Paulo



Projeto: GB-2026-078 — Redução de Rechamadas na Preventiva	Green Belt: André Coutinho (Supervisão Técnica)	Período: jun/25 – jan/26	Meta: rechamada ≤ 4,5%
--	---	--------------------------	------------------------

■ 1. CÁLCULO DO BASELINE defeito = preventiva com rechamada em até 30 dias (8,9%)

CAMPO	SÍMBOLO / FÓRMULA	VALOR
Preventivas executadas (mês)	N	9.800
Oportunidade por preventiva	O	1
Total de oportunidades	N × O	9.800
Preventivas com rechamada ≤ 30 d (8,9%)	D	872
DPO — defeitos por oportunidade	D ÷ (N×O)	0,089
DPMO — defeitos por milhão	DPO × 10 ⁶	88.980
Yield — preventivas sem rechamada	(1 – DPO)	91,1%
Nível Sigma (com shift de 1,5)	tabela DPMO → σ	≈ 2,8 σ

Nota de base do processo (baseline) 2,8 σ · 88.980 DPMO · 91,1% Yield

LEITURA

~2,8σ: 872 preventivas/mês voltam como rechamada, a R\$ 210 cada (≈ R\$ 183 mil/mês). A disponibilidade de 98,1% fica abaixo do SLA de 99%.

COMO CONTAR O DEFEITO

Oportunidade = cada preventiva mensal. Defeito = chamado corretivo no mesmo elevador em até 30 dias, excluídos vandalismo, queda de energia e uso indevido.

META

Rechamada 8,9% → 4,5% (441/mês) → 45.000 DPMO → ~3,2σ, sem reduzir preventivas nem ampliar o quadro de 74 técnicos.