LEAN SEIS SIGMA • FASE MEASURE

NÍVEL SIGMA / DPMO

A nota do faturamento: quantos sigmas para a taxa de faturas com erro

Projeto: GB-2026-047 — Redução de Erros de Faturamento (CSC) | **Green Belt:** Thiago Ramos (Excelência Operacional) | **Período:** jan/25 – jun/26 | **Meta:** ≥ 3,5 σ

1. CÁLCULO DO BASELINE

defeito = fatura com erro (6,2%)

CAMPO	SÍMBOLO / FÓRMULA	VALOR
Faturas emitidas (mês)	N	9.500
Oportunidade por fatura	O	1
Faturas com erro (6,2%)	D	590
DPO	D ÷ (N×O)	0,062
DPMO	DPO × 10^6	62.000
Yield	(1 − DPO)	93,8%
Nível Sigma	tabela DPMO → σ	≈ 3,0 σ

Nota de base do processo — **3,0 σ** · 62.000 DPMO · 93,8% Yield

LEITURA

3,0σ: 590 faturas erradas/mês, R$ 88 mil de retrabalho mensal. O piloto já levou a ~2,1%.

COMO CONTAR O DEFEITO

Oportunidade = cada fatura sair correta. Defeito = contestação procedente + reemissão.

META

Erro 6,2%→2,0% → ~20.000 DPMO → **~3,55σ**. Recalcular após a Melhoria.