

Resumo Introdutório: PHILIPY CROSBY

Esp. João Carlos Zegrini Jacques
jzegrini@gmail.com

HISTÓRIA

Philip Crosby teve uma adolescência comum de um cidadão norte americano, ingressou no mercado de trabalho cedo, quando adolescente já trabalha como entregador de jornais em sua cidade. Em 1944, Crosby se alista na marinha norte americana, onde foi convocado para lutar a 2ª guerra mundial, após seu retorno da Guerra Crosby começa a cursar medicina e logo depois de se formar é convocado novamente para lutar a guerra da Coreia. Ao final da guerra, Crosby decide abandonar a carreira de Médico e começa a trabalhar na *Crosley Corporation* como inspetor de **Qualidade**, nesta mesma época é convidado a se associar na *American Society for Quality Cooperation*.

Após adquirir experiência no setor em que trabalhava, ele funda a Quality College, que tinha como objetivo instruir grandes corporações a conceitos de qualidades teve clientes importantes com a IBM, Xerox, Motorola entre outros.

Em 1961 Crosby é promovido a Gerente de Qualidade, e lança o **conceito de zero defeito**. Depois desse período Crosby teve como destaque em sua carreira a nomeação de vice-presidente mundial da qualidade em 68; A fundação da CARRE IV; O retorno a Philip Crosby Associates em 96 e a nomeação como 19º membro honorário na American Society of Quality.

QUALIDADE

Segundo Crosby (1990) um sistema de qualidade deve atuar de forma a prevenir defeitos. Sua definição é de que qualidade é fazer bem desde a primeira vez e isto significa manter um compromisso real com aquilo que está sendo realizado. Crosby Apresenta 4 conceitos de Qualidade:

1º Qualidade é definida como conformidade as especificações, tencionando-se fazer certo da primeira vez, todos devem saber o que isto significa;

2º Qualidade se origina da prevenção. Vacinação é a rota para prevenir o desastre organizacional. Prevenção se origina do treinamento, da disciplina, do exemplo, da liderança e de outros aspectos;

3º Padrão de desempenho da qualidade é o zero defeito, e não níveis de qualidade aceitáveis;

4º A qualidade é medida pelo preço da não conformidade, e não por índices;

Para Crosby, a mudança da política organizacional da instituição era necessária que sofresse uma reformulação para a implantação de um sistema de qualidade que fosse realmente efetivo. Dentre essas mudanças Crosby destacava:

Para Crosby, as organizações mudam sua política através de três fases:

1ª há uma mudança de convicção, quando uma pessoa ou uma liderança da organização chega à conclusão de que o problema que a empresa enfrenta é real e que é chegada à hora de tomar alguma providência a respeito.

2ª é o compromisso, exigindo demonstração de seriedade.

3ª é a fase de conversão, onde o convertido permanece convertido, ou seja, onde a mudança assume uma nova forma de gerenciar não voltando mais aos erros do passado.

Após o sucesso da implantação da mudança dessas políticas organizacionais, eram introduzidos os conceitos de “Zero Defeitos” e “fazer bem a primeira vez”, que eram conceitos idealizados por Crosby.

AS 14 ETAPAS DE CROSBY

Os conceitos de “Zeros defeitos” e “Fazer bem a primeira vez”, tinham como objetivo realizar as tarefas sem o retrabalho e de serem executadas com zero defeito. Crosby idealizou 14 etapas para serem trabalhadas para garantir o sucesso no gerenciamento da qualidade pela organização:

1. Comprometimento da Gerência.
2. Criação de equipes para o aprimoramento da qualidade.
3. Avaliação dos resultados.
4. Avaliação dos custos da qualidade.
5. Comunicação e divulgação dos custos a todos envolvidos na organização.
6. Ação corretiva: promover reuniões de forma a encontrar e solucionar todos os tipos de problema.
7. Estabelecer comitês para atingir Zero Defeito.
8. Treinar todos os empregados para carregarem ativamente as suas partes no programa de qualidade.

9. Estabelecer o dia do zero defeito.
10. Estabelecer metas de melhoria.
11. Remoção das Causas dos Erros.
12. Reconhecer e valorizar aquele que atinge sua meta de qualidade.
13. Conselhos de Qualidade.
14. Etapa final: Faça tudo novamente. A Melhoria da qualidade nunca termina.

REFERÊNCIAS

[1]<http://agente.epse.com.br/banasqualidade/qualidade111526111.PDF>

[2]http://www.institutotreinamento.com.br/detalhe_noticia.asp?codigo_not=10