**Philip Bayard Crosby, ou apenas P. Crosby, nasceu no ano de 1926 nos Estados Unidos.**

**Tinha formação em Medicina e direito. Como médico chegou a ser médico honorário na universidade de *Findlay.***

Serviu a segunda guerra mundial em1952. Logo após, Crosby iniciou sua vida profissional como técnico de testes na empresa “Crosley Corporation”, onde permaneceria até 1955. Depois passaria mais alguns nos na “Bendix Corporation”, de 1955 à 1957, e na empresa “Martin-Marietta”, de 1957 à 1965, até se tornar **vice-presidente corporativo de Qualidade na “**ITT Corporation”, cargo que ocupou entre 1965 e 1979.

Fundou sua própria empresa de consultoria em 1972, a “*Philip Crosby Associates”.* Se retirou da PCA para fundar a bem sucedida “*Career IV*”, empresa voltada para a formação e desenvolvimento de executivos.

Crosby escreveu 13 livros, que foram traduzidos em 17 idiomas, vendendo milhões de cópias ao redor do mundo.

Grande parte das contribuições de Crosby, foram resultados dos mais de 40 anos de experiência trabalhando com qualidade. Suas teorias exerceram grande influência e ultrapassaram as fronteiras de seu pais.

Crosby deixou alguns legados, entre eles estão: 0 defeitos, fazer certo da primeira vez, custo da não qualidade, vacina da qualidade e os 6 C. Crosby foi um dos primeiros profissionais a associar qualidade a requisitos pré estabelecidos. Além disso a qualidade geralmente dedicava a contabilizar os erros e defeitos apenas depois que eles aconteciam. Crosby estabelecia que a qualidade seria alcançada quando a produção conseguisse entregar produtos que atendesse todos os padrões estabelecidos pela administração.

Os padrões por sua vez deveriam ser definidos de acordo com a necessidade do cliente e procurando aumentar a satisfação dele.

Crosby utiliza os seus 4 absolutos para fornecer um plano de ação bem definido e uma nova cultura de qualidade. Sua sistemática de prevenção, ele define que uma ação deve ser feita certa da primeira vez, substituindo o conceito de inspeção por prevenção. Se cada colaborador de uma organização se comprometer a criar essa cultura de prevenção de defeitos, as organizações podem reduzir ou eliminar os custos e obter lucros.

O padrão de desenvolvimento definido por Crosby, é o de zero defeitos. Para isso ser alcançado, a gerencia precisa ter em mente de que a perfeição só pode ser alcançada se os funcionários estiverem motivados, porém Crosby enfatiza que as pessoas são serem humanos e humanos cometem erros, e para ele, esses erros são causados por 2 fatores. O primeiro é a falta de conhecimento e o segundo e a falta de atenção.

O conhecimento pode ser medido e essas deficiências podem ser corrigidas através do uso de ferramentas e treinamentos, mas a falta de atenção deve ser corrigida pela própria pessoa.

Cada um deve se comprometer se atentar a todos os detalhes, evitando cuidadosamente os erros, e dessa forma a pessoa estará dando um grande passo para a meta de 0 defeito da organização.

Os custos da qualidade oferece suporte ao gerenciamento de custos em conjunto com programas de qualidade, ou de melhoria contínua, através de informações que possibilitam gerenciar os programas de modo a priorizar implementações de programas nas áreas mais críticas em função de custos.

Os custos da qualidade pode ser qualificados em diferentes categorias, sendo elas:

Prevenção, onde são os custos relacionados ao projeto, implementação ou execução do sistema da gestão da qualidade.

Avaliação, que são os custos relacionados a medição, avaliação e auditoria.

Falhas Internas, que são os custos relacionados aos materiais, componentes e produtos provenientes de erros humanos ou mecânicos.

Falhas Externas, que são os custos relacionados a falha de produtos que já estão disponíveis no mercado.

Os custos da não qualidade são relacionados a falhas internas, que geram retrabalho e ações corretivas.

Crosby via os problemas como bactérias na não conformidade com uma influência clara de seus estudos na medicina, logo veio a comparação de vacinas com anticorpos que sirvam para prevenir a existência de problemas, da mesma forma com que as vacinas reais previnem o surgimento de determinadas doenças.

A vacina da qualidade nada mais é do que uma forma de prevenir futuros problemas para a empresa.

A vacina da qualidade consiste em 3 ações de gestão:

1 Determinação

2 Formação

3 Implementação

Os responsáveis para administrar continuamente a vacina na organização, devem ser gestores da alta direção, ou seja, os gestores que pertencem ao topo.

A teoria dos 6 C:

1C: Compreensão do significado de qualidade, que deve ser essencial para todos, pois assim o processo e o produto conseguem atingir níveis de qualidade elevados.

2C: Compromisso da gestão de topo, que deve estar sempre junto com o processo, pois quanto maior o número de colaboradores com conhecimento de qualidade e do projeto, maiores os índices de sucesso.

3C: Competência, que está ligado a todo o estudo para a implantação da melhoria da qualidade, de forma metódica e significativa na empresa.

4C: Comunicação, que é essencial para que todos da empresa adquiram uma cultura de qualidade e possam transferir seus conhecimentos.

5C: Correção, já baseada na prevenção e desempenho, ou seja, a empresa pode prevenir seus defeitos fazendo uma prevenção dos mesmos, através de ferramentas auxiliares.

6C: Continuação que enfatiza o processo de continuação da qualidade, como uma forma de estar da organização, assim sendo, a empresa sempre estará buscando formas de melhorar os seus produtos.

Philip Bayard Crosby, faleceu em 18 de agosto de 2001, deixando um legado de conhecimento, metodologias documentadas em um enorme acervo de livros, manuais, vídeos e outras obras que permitirão a perpetuação de suas ideias e métodos para as próximas gerações.