



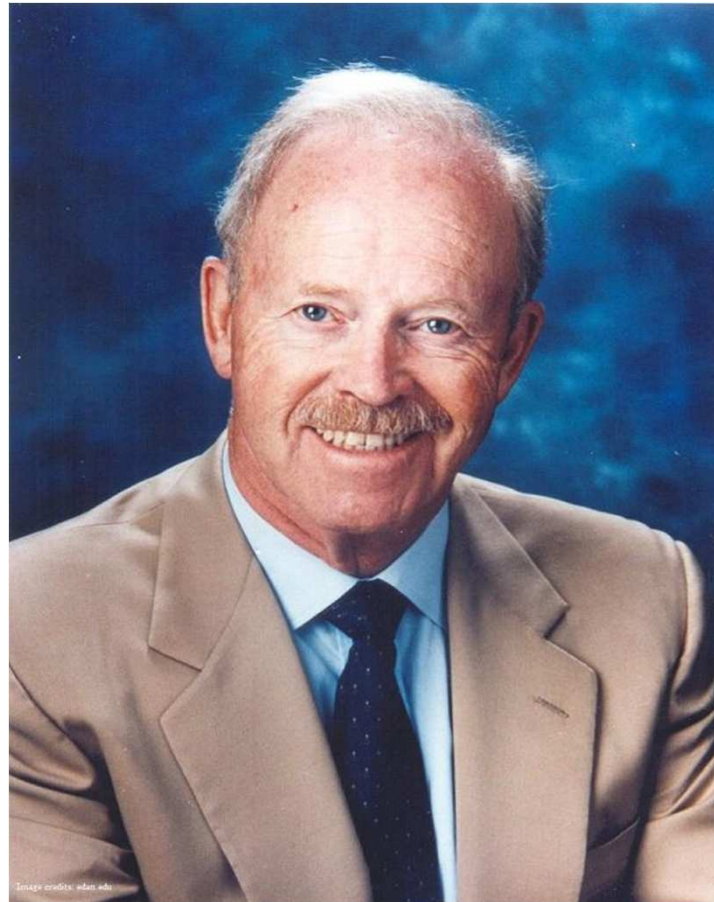
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA
SUL-RIO-GRANDENSE**

Gurus da qualidade – Philip Crosby

**JOÃO CARLOS PRESTES
DEIVID PIRES**



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA SUL-RIO-GRANDENSE



18 de junho de 1926 , 18 de agosto de 2001

Instituto Federal Sul-Rio-Grandense, Campus Sapucaia do Sul



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA SUL-RIO-GRANDENSE

Crosby não era um estudioso da Qualidade, mas um gestor em busca de resultados. E, assim como Frederick Taylor, amparou suas teorias e descobertas na prática e na rotina diária, por meio da observação e da análise de fatos e dados.



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA SUL-RIO-GRANDENSE

Diretor de Qualihone and Telegraph (ITT), em 1965, um dos maiores conglomerados de empresas desde alimentos, hotelaria, manufatura até tecnologia e comunicações. A ITT tinha 350.000 funcionários ao redor do mundo e um faturamento anual na época de 15 bilhões de dólares.



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA SUL-RIO-GRANDENSE

- **Philip Crosby Associates - 1979.**
- **- Fundou o Quality College**
- **IBM**
- **General Motors, Motorola, Xerox, 3M, Chrysler, General Electric, - Johnson & Johnson, ICI, Texas Instruments, Abbott Laboratories, - - Sandoz (hoje Novartis), Westinghouse, Corning, PPG,**
- **No Brasil**

Nadir Figueiredo S.A e pouco depois o Hospital e Maternidade São Luiz na cidade de São Paulo.



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA
SUL-RIO-GRANDENSE**

Os 4 absolutos de Crosby

- Qualidade significa conformidade com as exigências do cliente;
- Desempenho padrão é igual a zero defeitos;
- Os resultados da Qualidade vêm da prevenção;
- A Qualidade é medida pelo custo da não qualidade.



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA
SUL-RIO-GRANDENSE**

- Crosby definiu a política de qualidade como o estado de espírito dos funcionários de uma organização sobre a forma como devem fazer o trabalho. Se não existir uma política formal estabelecida pela gestão cada um estabelece a sua.



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA SUL-RIO-GRANDENSE

- Não significa que o produto é perfeito.
- Significa estar dentro do estabelecido como padrão.

