# As Raizes do Conceito Total Quality Management no Sector Privado

Na década de 1940, o pesquisador William Edwards Deming começou nos Estados Unidos a estudar a **gestão de qualidade em** **processos de produção como ferramenta para aumentar a competitividade.** O objectivo era **ganhar eficiência.** Mas nessa altura, nos Estados Unidos, o seu trabalho não despertou interesse, pois no final da II Guerra Mundial a maximização da produção não era o tema principal, mas a redução da produção depois da guerra.

No Japão devastado pela guerra, o seu trabalho, porém, teve mais sucesso. A gestão da qualidade total foi ali, rapidamente implementada e tornou se uma filosofia de gestão muito considerada. Em 1951 foi premiada pela primeira vez, uma empresa japonesa conhecida com o Prémio *Deming* de requisitos de qualidade particularmente elevados.

Os japoneses convenceram nas décadas seguintes com alta qualidade e preços competitivos. Eles comercializaram produtos em todo o mundo. Mesmo as empresas orgulhosas dos EUA deram uma olhada para o Japão e começaram a interessar-se pela filosofia da qualidade de *Deming*. Nos anos setenta e oitenta, o conceito foi finalmente adaptado em quase todas as grandes empresas dos EUA. Malcolm Baldrige, como secretário de Comércio entre 1981-1987, promoveu a introdução do conceito nas empresas americanas. Em 1987 o congresso americano criou um programa de recompensa para organizações com elevadas exigências de qualidade e desempenho para a vida. O *Baldrige Award* é atribuído anualmente. O programa é fundado em um modelo de qualidade com base nas ideias de Deming e entrevistas com muitas empresas em constante evolução.

O conceito deste prémio também se espalhou pela Europa. Em 1988, 14 grandes empresas (entre elas, Nestlé, Bosch, Philips, Ciba-Geigy e Sulzer), fundaram o *European Foundation for Quality Management (EFQM),* que desenvolveu um modelo europeu de gestão da qualidade que toma em conta não somente os resultados para as empresas, mas também os resultados para os trabalhadores/colaboradores e para a sociedade. Essa modificação responde ao facto da possibilidade de abuso do conceito. O chamado modelo de excelência EFQM ainda vem sendo constantemente adaptado. 1992, pela primeira vez o Prémio Qualidade foi apresentado a nível europeu.