

**INDICADORES DA QUALIDADE E DA PRODUTIVIDADE DA INDÚSTRIA DO RS.** *Daniela C. de Menezes, Evandro L. Hagemann, Marcus V.M. da Cunha Jr., Roberto L. Ruas (orientador), Henrique M. R. de Freitas (orientador)* (Programa de Pós-Graduação em Administração, Faculdade de Ciências Econômicas, UFRGS).

A abertura do mercado brasileiro para a competitiva concorrência internacional, acelerou o desenvolvimento dos Programas de Qualidade e de Produtividade (PQP) em todo o país. No caso específico do Rio Grande do Sul não se tinha um diagnóstico da real situação destes programas. Este projeto de pesquisa, que envolveu a comunidade acadêmica (PPGA/UFRGS) e empresarial (FIERGS - IEL - SEBRAE), objetivou a elaboração de um relatório que demonstrasse o atual estágio da qualidade na indústria gaúcha, representada por 120 empresas, sendo 60 de pequeno porte, 30 de médio e 30 de grande porte. Alguns resultados interessantes como a participação das exportações no faturamento das empresas gaúchas, o estágio de implantação em que se encontram os PQPs, as principais dificuldades encontradas na fase de implantação desses programas, o grande número de empresas que não avaliam a satisfação de seus clientes e a falta de um plano de treinamentos para funcionários na maioria das empresas. Estes resultados demonstram não somente a preocupação da indústria gaúcha com a melhoria da qualidade e produtividade e a importância dos PQPs nesse processo, mas também o despreparo desta no que se refere a implantação destes programas em muitas das empresas. Recomenda-se, portanto, intervenções principalmente no que tange ao processo de educação dos trabalhadores. Os resultados desta pesquisa estão disponibilizados no relatório Indicadores da Qualidade e Produtividade da Indústria do RS que pode ser encontrado na biblioteca da FCE. (PPGA/UFRGS, CNPq, FIERGS, IEL, SEBRAE)