

**INCLUI A
ISO 26000**

MARÍA ESMERALDA BALLESTERO-ALVAREZ

GESTÃO DE QUALIDADE, PRODUÇÃO E OPERAÇÕES

2ª EDIÇÃO

**editora
atlas**

Resumo de Gestão de Qualidade, Produção e Operações

Este livro é fruto de um extenso trabalho de investigação e pesquisa que teve início em 1990, visando oferecer ao público um texto amplo, abrangente, completo e de fácil entendimento.

A autora se ocupou de contemplar todos os temas tangenciais à questão da qualidade, da produção, da produtividade, das operações e dos processos de gestão empresarial. Por esse motivo, o leitor encontra de forma detalhada a descrição do processo de gestão, tanto para produtos tangíveis quanto para os intangíveis (o u serviços).

Trata da reengenharia, downsizing, outsourcing, consórcios modulares, benchmarking e seus desdobramentos, tais como o kanban, just-in-time, kaizen, 5S e housekeeping, 6-Sigma. Descreve as ferramentas de qualidade, tais como TQC, CCQ, ISO 9000, ISSO 14000, SA 8000, OHSAS 18001 e os prêmios de qualidade mais importantes no momento, tais como FNQ, EFQM e MBA.

Apresenta também uma parte especial dedicada à produção e aos cuidados no uso e aplicação dos sistemas de planejamento, programação e controle de produção nas organizações, tanto nas indústrias como nos serviços.

Apresenta MRP I, MRP II, ERP e OPT, além da teoria das restrições e da fabricação classe universal. Livro-texto para as disciplinas Administração da Qualidade e da Produtividade, Gestão das Organizações de Ponta, Administração de Produção, Gestão de Processos Produtivos nos cursos de Administração, Engenharia de Produção, Gestão de Negócios, Economia, Ciências Contábeis.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)