

GIANNINI, Ruri. **Aplicação de ferramentas do Pensamento Enxuto na redução de perdas em operações de serviços.** São Paulo. 2007. (Mestrado) Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

ERRATA

PÁGINA	LINHA	ONDE SE LÊ	LEIA-SE
16	14	Demonstrar	Analisar
25	4	A perecebilidade dos serviços também pode ser atribuída a alguns tipos de bens manufaturados, como sorvetes ou jornais. Esses produtos também não podem ser estocados durante longos períodos, pois possuem prazo de validade curto.	A perecebilidade dos serviços também pode ser atribuída a alguns tipos de bens manufaturados, que não podem ser estocados durante longos períodos, pois possuem prazo de validade curto.
52	18	TPM (<i>Total Productive Maintenance</i> ou Manutenção Produtiva Total)	<i>Total Productive Maintenance</i> ou Manutenção Produtiva Total (TPM)
52	19	TQM (<i>Total Quality Management</i> ou Gestão da Qualidade Total)	<i>Total Quality Management</i> ou Gestão da Qualidade Total (TQM)

63	22	Existe um maior número de ferramentas do Pensamento Enxuto implementadas nas atividades de <i>back office</i> que nas atividades de <i>front office</i>	Existe uma maior ênfase em ferramentas do Pensamento Enxuto implementadas nas atividades de <i>back office</i> que nas atividades de <i>front office</i>
64	14	Um número maior de ferramentas do Pensamento Enxuto é aplicado em operações onde o grau de contato com o cliente é alto	Um número maior de ferramentas do Pensamento Enxuto é aplicado em operações onde há muita oportunidade para personalização de operações
108	18	Aplicadas do <i>front office</i>	Aplicadas no <i>front office</i>
117	6	Aplicadas	Aplicadas