



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
PRO-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO

FORMULÁRIO PARA CRIAÇÃO OU ALTERAÇÃO DE COMPONENTE CURRICULAR
(Resolução CEG/UFBA nº 05/2003)

Código e nome do componente curricular: ENGJ63 Gestão da Qualidade em Transportes	Departamento: Departamento de Engenharia de Transporte e Geodésia	Carga Horária: T <u>51</u> P <u>17</u> E ____
Modalidade: Disciplina	Função: Profissional	Natureza: Obrigatória
Pré-requisito: ENGJ73	Módulos de alunos: 45	
Ementa: Fundamentos da Gestão da Qualidade; Requisitos para implantação de Programa de Gestão da Qualidade; Referenciais de Excelência na gestão do Transporte Público e Trânsito; Gestão fundada em Sistemas de Informação; Gestão de Informações.		
Conteúdo programático: Fundamentos da Gestão da Qualidade e Modelos de Gestão Indicadores de Qualidade Qualidade do Serviço de Transporte Público Urbano: Variáveis que Interferem na Qualidade; Padrões de Qualidade do Serviço Eficiência do Serviço de transporte Público Urbano: Variáveis que Interferem na Eficiência; Medidas de Eficiência do Serviço Identificando Ambiente de Atuação Gestão Centrada nos Clientes Liderança e Valorização das Pessoas Ação Pró-ativa e Visão de longo Alcance Gestão de Informações Gestão por Processos e Visão Sistêmica Foco nos Resultados Pesquisas para determinar o nível de satisfação dos usuários Prêmio ANTP de Qualidade		
Bibliografia: Bibliografia Básica ANTP – Associação Nacional de Transportes Públicos – Organização da Gerência do Transporte”, v. 1 e v. 2 São Paulo, ANTP. 1990 FERRAZ – A. C. P. – “Transporte Público Urbano – Operação e Administração” - Universidade de São Paulo – Escola de Engenharia de São Carlos, São Carlos, 1991 FERRAZ e TORRES, Antônio Clóvis Pinto e Isaac Guilherme - Transporte Público Urbano”, 2ª Ed., págs 193 a 207, Rima Editora, São Carlos-SP, 2004 Bibliografia Complementar		