



PLANO DE ENSINO-APRENDIZAGEM DE COMPONENTE CURRICULAR - SEMESTRAL

IDENTIFICAÇÃO

CÓDIGO		NOME					DEPARTAMENTO OU EQUIVALENTE								
ENGJ63		Gestão da Qualidade em Transportes					Departamento de Engenharia de Transportes e Geodésia								
CARGA HORÁRIA (estudante)						MODALIDADE					PRÉ-REQUISITO (POR CURSO)				
T	P	T/P	PE	E	TOTAL	Disciplina					ENGJ73				
51	17	-	-	-	68										
CARGA HORÁRIA (docente)						MÓDULO					SEMESTRE LETIVO DE APLICAÇÃO				
T	P	T/P	PE	E	TOTAL	T	P	T/P	PE	E	2017.1				
51	17	-	-	-	68	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.

OBJETIVOS

Estudar os indicadores que definem a qualidade do sistema de transporte e como os diversos atores do sistema de transporte podem influenciar nesse padrão de qualidade.

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

METODOLOGIA

As aulas teóricas serão expositivas, com resolução de exercícios, trabalhos e discussões em grupos e apresentação de seminários.

AValiação DA APRENDIZAGEM

A avaliação de rendimento dos alunos será feita através de duas provas parciais (individuais) e um trabalho prático (em equipe) e seminário apresentado em sala de aula.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

Associação Nacional de Transportes Públicos-ANTP. Marketing e Comunicação, São Paulo, ANTP, 2016. Disponível em: <http://files-server.antp.org.br/_5dotSystem/download/dcmDocument/2013/10/18/8C9209C6-BC82-428A-8FD3-E063ED5629CC.pdf>. Acesso em: 06 nov. 2017.

Associação Nacional de Transportes Públicos-ANTP. Excelência na Gestão do Transporte, São Paulo, ANTP, 2016. Disponível em: <http://files-server.antp.org.br/_5dotSystem/download/dcmDocument/2013/10/18/A1127F32-B98F-49D4-A744-F8E4D5A84F17.pdf>. Acesso em: 06 nov. 2017.

BRASIL. Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997. Institui o Código de Trânsito Brasileiro. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9503.htm>. Acesso em: 06 nov. 2017.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP) Programa da Mobilidade Urbana no Brasil, BRASIL, 2006. Disponível em: <http://files-server.antp.org.br/_5dotSystem/download/dcmDocument/2016/02/24/11048639-E8B7-42CE-ADFC-9981A737A49B.pdf>. Acesso em: 06 nov. 2017.

Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP). Mobilidade Urbana para um Brasil Urbano. São Paulo, SP, 2017. Disponível em: <<http://files.antp.org.br/2017/7/12/antp-mobilidade-humana-11-07-2017--baixa.pdf>>. Acesso em: 09 nov. 2017.

Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP). Avaliação da Qualidade da Mobilidade Urbana. São Paulo, SP, 2017. Disponível em:

<http://files-server.antp.org.br/_5dotSystem/download/dcmDocument/2016/02/24/EDD40925-41A2-4489-BC08-B221B3A7EA2B.pdf>. Acesso em: 09 nov. 2017.

Ministério das Cidades. Caderno de Referência para Plano de Mobilidade Urbana, BRASIL, 2016. Disponível em: <<https://www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSE/planmob.pdf>> Acesso em: 06 nov. 2017.

Ministério das Cidades. Acessibilidade nos Transportes, BRASIL, 2016. Disponível em:

<http://files-server.antp.org.br/_5dotSystem/download/dcmDocument/2016/02/24/FC0155DC-164C-447C-9E5E-544A9E425AB7.pdf> Acesso em: 06 nov. 2017.

Docentes Responsáveis no semestre:

Nome: Francisco Ulisses Santos Rocha Assinatura: _____

Aprovado em reunião de Departamento (ou equivalente) em ____/____/____

Assinatura do Chefe de Departamento
(ou equivalente)

ANEXO: Cronograma de atividades