

ESCOLA SECUNDÁRIA DO MONTE DA CAPARICA
Curso de Educação e Formação de Adultos NS
Trabalho Individual

	Área / UFCD	STC4	Página 1 de 1
	Formador	Amélia Soares	
	Tema	Empresas, organização e modelos de gestão	
	Realizado por	Paulo Santos	
	Data	13.3.2011	

SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE DA TST

Numa altura em que os transportes públicos “têm perdido quota de mercado para os transportes individuais”, a atribuição do Sistema de Gestão de Qualidade à TST (Transportes Sul do Tejo) adquire especial importância para “centrar a actividade da empresa no público e captar mais clientes”, considera o administrador da TST, António Correia de Sampaio. O administrador lembra, no entanto, que “a qualidade do serviço público rodoviário não depende só dos operadores, mas também dos poderes políticos”, pois as “imposições tarifárias e sub-financiamento a que os transportes públicos têm sido sujeitos deixa-lhes pouca margem para actuar”.

António Correia de Sampaio explica que o Sistema de Gestão de Qualidade, concedido pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER), de acordo com a norma NP EN 9001:2000, foi possível graças a uma aposta da TST na “qualidade, segurança, regularidade, pontualidade, ambiente e formação”, uma qualificação que serve para “elevar a qualidade dos serviços a nível europeu, mas que será também alvo de auditorias externas que verificarão se os pressupostos estão a ser cumpridos”, garante a Secretária de Estado dos Transportes, Ana Paulo Vitorino.