

Bibliografia:

BANK, J. (1998); “*Qualidade total; Manual de Gestão*”, Pensar a Gestão, Edições Cetop.

BOND, E. U. & ROSS L. F (s.d); “*Meeting the Customer Satisfaction Challenge.*”

CARAPETO, C.; FONSECA, F. (2005). “*Administração Pública: Modernização, Qualidade e Inovação*”. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

CORREIA, E. M. F. (1997); “*A importância da qualidade no desempenho das empresas portuguesas*”; Tese de Mestrado em Economia Europeia, Universidade de Coimbra.

DUBE L. & MAUTE, M. (1996). “*The Antecedents of Brand Switching, Brand Loyalty, & Verbal Responses to Service Failures.*” In T.Swartz, D. Bowen & S. Brown, (Eds.), *Advances in Services Marketing and Management*.

ECHEVERRI, P.(s.d); “*Service Encounter Communication, A video-based analysis of conduct towards customer’s with emphasis on non-verbal communication*”, Service Research Center, Karlstad University, Sweden.

EUPAN, 2008: “*European Primes on Customer Satisfaction Management*”, Europe Institute of Public Administration, Eslovénia.

FILIFE, N.C. C (2007); “*Comunicação interna vector estratégico para a Qualidade um ensaio sobre uma empresa do sector do retalho*” Tese de Mestrado em Gestão da Qualidade, Universidade Aberta, Lisboa.

GARDNER, J. F. & NUDLER S. (1999) “*Quality Performance in Human Services, Leadership, Values, and Vision*” Paul. H Brookes Publishing Co.

- GODINHO, M. J.; NETO, S. C. (2001). “*Qualidade: uma prática secular*”. Lisboa: Secretariado para Modernização Administrativa.
- GOUVEIA, Rodrigo (2001) ”*Os serviços de Interesse Geral em Portugal*”, Direito Público e regulação 2, Coimbra Editora.
- JURAN, J.M.; GRZYNA, Frank M. (1991) – “*Quality planning and analysis*”, TMH Edition.
- MADUREIRA, A. (2006), “Análise de métodos de avaliação da satisfação de clientes no sector automóvel”, Tese de Mestrado em Gestão da Informação nas Organizações, Universidade de Coimbra.
- MILAKOVICH, M. E. (1995); “*Improving Service Quality: achieving high performance in the Public and Private sectors*”, Edição de CRC Press, Saint Lucie Press.
- RAPOSO, M. E. V. (2001) “*Processo de melhoria da qualidade no sector terciário em Portugal: Avaliação da Satisfação de Clientes*” Tese de Mestrado em Ciências Sociais, Universidade de Coimbra.
- REBELATO, M.G & OLIVEIRA, I.S. (2006): “*Um estudo comparativo entre a Gestão da Qualidade Total (TQM), o Seis Sigma e a ISO 9000*”, Revista Gestão Industrial (pp 106; 116), Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Campus Ponta Grossa – Paraná, Brasil.
- ROCHA, J. A. O. (2004); “*Gestão da Qualidade: aplicação aos serviços públicos.*” Lisboa: Escolar Editora.
- SCHOEN, Andre (2002): “*Service Delivery Management –A Process for Proactively Ensuring Customer Satisfaction*”, Tese de Doutoramento, Australian Graduate School of Management University of Sydney and University of New South Wales, Mt Eliza Business School.

SEVERT, D. E. (2002); “*The Customer’s Path to Loyalty: A partial test of the relationship of prior experience, justice, and customer satisfaction*”, Tese de Doutoramento em Hospitality and Tourism Management, Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, Virginia.

SILVA, J. L. C. S. (2003) “*A Qualidade nos serviços, Importância estratégica do grau de fidelização do cliente, o caso do instituto de formação IPFEL*”, Tese de Mestrado em Gestão e Estratégia Industrial, Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão.

SOUSA, R. D. O. (2007) “*A Qualidade na Administração Pública: O Impacto da Certificação ISO 9001:2000 na Satisfação dos Municípios*”, Tese de Mestrado em Administração Pública, Universidade do Minho, Escola de Economia e Gestão, Braga.

PARASURAMAN A., ZEITHAML V.A and BERRY L.L. (1986), “*SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality*”, Report No. 86-108, Marketing Science Institute, Cambridge, MA.

PIRES, A., Marketing (1991) – “*Conceitos, técnicas e problemas de gestão*”, Lisboa, Editorial Verbo.

PIRES, A. R. (2004); “*Qualidade, Sistemas de Gestão da Qualidade*”, Editora, Sílabo Gestão.

VARA, J. L. M. P. (2000); “*Qualidade e Certificação ISO 9000, no sector do transporte colectivo de passageiros em autocarros*”, Tese de Mestrado, Universidade de Coimbra.

Relatório Anual de Actividades, 2006, Instituto Português da Qualidade, disponível on line , http://www.ipq.pt/backfiles/Relatorio_Actividades_IPQ2006.pdf , Março 2009.

Parecer da Comissão dos Transportes e Turismo, destinado à comissão dos Assuntos económicos e Monetárias sobre o Livro Branco da comissão sobre os Serviços de Interesse Geral, relator do parecer: Emanuel Jardim Fernandes, 02/09/2005.

Índice de Legislação:

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2001L0085:20070101:EN:PDF>, consultada em 05/05/09, secção 13

Eurobarómetro Edição Especial 58 (2002) “*Consumer’s opinion on Services of General Interest*”, disponível online em:
http://ec.europa.eu/public_opinion/quali/ql_sgi_report_en.pdf, Abril 2009.

Site Oficial das Sondagens Eurobarómetro:

http://ec.europa.eu/public_opinion/index_en.htm

http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/serv_gen/cons_satisf/eb58_summ_en.pdf

Eurobarómetro Edição Especial 228 (2005) “*Passengers Rights*”, disponível online em,
http://ec.europa.eu/consumers/topics/eurobarometer_passrights_en.pdf, Abril 2009.

Lei de bases de Transportes Terrestres, Lei nº 10/90 de 17 de Março, publicada em diário da Republica a 17/03/1990 (LBTT), disponível em: <http://www.cm-viana-castelo.pt/ciac/legislacao/transportes/10-90-17-03.pdf>, Maio 2009.

CAPELAS, PAIVA L., CASTILHO A.L., ANTÓNIO, e outros (2007) “*Manual Prático para a certificação e gestão da Qualidade com base nas normas ISO 9000:2000: Um guia com métodos e processos mais modernos*”. V.1 , Editora, Verlag Dashofer.

Revista Qualidade – Inverno (2005), “Avaliar a satisfação para melhor gerir”, por Marrana J.R, administrador SCTP e Leite M.T, responsável pelo Departamento de Marketing SCTP, pp 31,34.

FOCUS, a UITP Position Paper (2003), “*Quality as a means of reconciling individual needs with the collective challenges of sustainable development*” Associação Internacional de Transportes Públicos (UITP), disponível online em: <http://www.uitp.org/mos/focus/Quality-en.pdf> , Março de 2009.

Revista SMTUC, Abril 2009, Edição II nº1.

Revista SMTUC, Dezembro 2008, Edição Especial Natal.

Jornal Público, 26 de Agosto de 2008, “*A questão dos transportes públicos urbanos*”, por Vital Moreira.

“*Aplicação do European Satisfaction Index (ECSI) ao sector das Águas*” (S.D), Revista Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Estudos e Ensaios, pp 69, 74.

Tratado da União Europeia (2006), disponível online em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2006:321E:0001:0331:PT:pdf> , Maio 2009.

Norma Portuguesa (2008), “*Sistemas de Gestão da Qualidade, Requisitos*”, NP EN ISO 9001:2008, Instituto Português da Qualidade.

COM (2003), “*Livro Verde: Sobre serviços de interesse geral*”. Comissão das Comunidades Europeias, Bruxelas, Bélgica.

COM (2004), “*Livro branco sobre os serviços de interesse económico geral*”: disponível online em: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/pt/com/2004/com2004_0374pt01.pdf, Maio 2009.

Relatório do Instituto de Mobilidade e dos Transportes Terrestres, (2006), “*Transporte de passageiros*”, disponível online em: http://www.imtt.pt/sites/IMTT/Portugues/Observatorio/Relatorios/SinteseEstatisticas/Documents/Sintese_2_Transp_Passageiros_1997-2006.pdf, Março 2009.

European Primer on Customer Satisfaction management, European Institute of Public Administration.

Relatório de Gestão, 2008, dos Transportes Urbanos de Coimbra.