



BUBICZ, Marta Elisa; SELLITTO, Miguel Afonso. Qualidade em serviço de transporte de passageiros: um estudo de caso no sistema urbano de Porto Alegre. **Revista Produção Online**, v.9, n.4, p.704-726, dez. de 2009. Disponível em <http://www.producaonline.org.br/index.php/rpo/article/view/278>.