

A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO NA CIDADE DE MOSSORÓ-RN

Antonio Edson Oliveira Honorato (UFERSA)

antonio.oliveira@ufersa.edu.br

Lidiany Freire da Silva (UFERSA)

lidianyfreire@hotmail.com

Angela Maria Alves do Nascimento (UFERSA)

angelamay147@gmail.com

Romenia Cabral Florencio (UFERSA)

menia-cabral.2009@hotmail.com



Este estudo tem como finalidade avaliar a qualidade do serviço de transporte público coletivo da cidade de Mossoró-RN, de acordo com a percepção dos usuários. Como se sabe o Brasil sempre apresentou problemas de mobilidade urbana, seja por causa do número insuficiente de veículos (ônibus, trens, metrô), seja pela má conservação da frota ou ainda devido à baixa qualidade na prestação do serviço por parte das empresas de transporte. Na cidade de Mossoró não é diferente, sendo o único meio de transporte público coletivo o ônibus, a cidade não apresenta infraestrutura adequada nos pontos de paradas, os veículos são poucos e deteriorados e há falta de segurança para os usuários. A pesquisa foi realizada com 187 respondentes que avaliaram a situação atual do transporte público coletivo mossoroense, por meio de um questionário eletrônico. E com base em uma entrevista semiestruturada com o diretor da Secretaria de Mobilidade Urbana (SEMOB) da cidade, foi possível tomar conhecimento das ações que a prefeitura pretende tomar para minimizar os problemas atuais. Os resultados da pesquisa mostraram que o ponto considerado mais importante pelos usuários foi a pontualidade, que não há no serviço da cidade devido à falta de ônibus. Além disso, a maioria dos respondentes relatou se sentir insatisfeita com a segurança dos veículos. Como conclusão, enfatiza-se

a expectativa da execução de um plano de mobilidade urbana, a fim de diminuir os riscos à segurança dos passageiros, além de melhorar a qualidade da prestação do serviço de transporte público coletivo, tão precário no município.

Palavras-chave: Transporte público coletivo. Qualidade em serviços. Mobilidade urbana.

1. Introdução

O Brasil desde muito tempo sofre quando o assunto é transporte público. Para Pena (2013) este sempre foi um problema no país e, em grande parte das vezes, as reclamações ocorrem devido às más condições dos veículos, número insuficiente para o transporte adequado de passageiros e à baixa qualidade na prestação dos serviços pelas empresas. Estes problemas, além de afetar a satisfação do usuário, em muitos casos, gera um problema de segurança.

Como cita Maciel (2009), o problema do transporte público no Brasil está presente, inclusive, nas grandes metrópoles, assim percebe-se que esta não é uma situação apenas regional, mas sim nacional. Segundo o autor, os problemas enfrentados no presente são consequências de escolhas passadas, já que uma das estratégias adotadas no país para o desenvolvimento do setor industrial foi justamente a indústria automobilística. Esta decisão levou a um investimento superior em túneis e vias expressas, que acabou por superar o investimento em ferroviários e modais do gênero. Ou seja, priorizou-se o transporte individual ao coletivo. Até mesmo o transporte rodoviário foi preterido pelos automóveis, se levado em consideração o espaço ocupado por cada meio nas vias públicas.

Sem dúvida, quem perdeu com algumas destas escolhas feitas foi a própria sociedade, principalmente, os que necessitam do transporte público para locomoção diária. O descontentamento com a situação de ineficiência do transporte público é expresso por meio dos vários protestos e manifestações, para a melhoria na prestação do serviço público, vistos com frequência nos últimos anos.

Devido a tantos problemas, o que se vê atualmente é o crescimento da demanda por meios de transporte individuais, como carros e motocicletas. Esta demanda coloca em vista outro problema de mobilidade urbana, a insuficiência de vias e rodovias para utilização dos condutores. Este crescimento na demanda e utilização de meios de transportes individuais, leva ao congestionamento de vias, interferindo não só no transporte privado, mas também no público.

Nesta perspectiva, esta pesquisa utilizou como base de estudo, o transporte público coletivo da cidade de Mossoró, segunda maior cidade do Estado do Rio Grande do Norte. Apesar de

ser uma cidade de porte médio, apresenta problemas típicos no transporte público, assim como muitas cidades do Brasil. Dentre estes estão: a má conservação e baixo número de ônibus para atender à população e o desinteresse de empresas para prestação do serviço. Assim, o objetivo deste estudo é: **Verificar a avaliação dos usuários de transporte público coletivo da cidade de Mossoró-RN, a cerca da qualidade dos serviços prestados.**

2. Panorama do transporte público no Brasil

A primeira grande transformação nos sistemas de transportes brasileiros ocorreu por volta da década de 1970, quando os bondes foram, aos poucos, sendo substituídos pelos ônibus, até que este se transformou no principal meio de transporte coletivo do país. Naquela década permaneceu inalterada a predominância do transporte público sobre o individual. Esta predominância, contudo, foi diminuindo ano a ano e o transporte individual começou a ganhar espaço sobre o coletivo. “Já em 2005, aconteceu claramente a segunda transformação estrutural, quando o uso do transporte individual praticamente se igualou ao uso do transporte público.” (VASCONCELLOS, 2013, p. 23).

Segundo Cardoso (2007), foi a partir do Governo Juscelino Kubitschek (1956-1960), que levou o país a um intenso período de dinamismo social, o início do crescimento da produção e do consumo do transporte motorizado, já que nesse período houve uma forte atração da indústria automobilística internacional, bem como a promoção de novas classes médias. Entre o período de 1950 e 1980, de acordo com Vasconcellos (2013), a frota de automóveis e veículos comerciais leves passou de 200 mil a 9,2 milhões.

Devido a este considerável crescimento no número de veículos de transporte individual, foi visível a incapacidade das rodovias brasileiras, estas não conseguiam dar fluxo ao grande número de veículos. As autoridades governamentais tiveram então que, reorganizar o espaço viário das cidades, a fim de garantir melhores condições para a circulação de veículos. Esta reorganização acabou por trazer prejuízos à circulação de ônibus, principal meio de transporte coletivo urbano (CARDOSO, 2007).

Neste sentido, para Vasconcellos (2012) o crescimento da motorização privada trouxe consigo grandes impactos negativos, como o aumento dos custos de operação dos ônibus, aumento

nos índices de acidentes, poluição e congestionamento de vias. O autor ressalta que devido à necessidade que o automóvel requer do espaço físico das vias, o congestionamento cresceu e a velocidade dos ônibus diminuiu. Esse aumento de custos acabou sendo repassados aos usuários do transporte público, geralmente, pessoas com baixo nível de renda.

Atualmente, segundo Manolo (2007), o transporte coletivo por ônibus continua sendo o principal meio de transporte público do país. De acordo com dados apresentados pelo autor, em 2006 uma frota de 95 mil ônibus atendia cerca de 60 milhões de passageiros por dia, sendo esta responsável por 92% da demanda por transporte público. O que pouco se alterou, contudo, no decorrer do tempo foi a qualidade do serviço prestado, aliás, devido o aumento da população e do aumento não proporcional da frota, houve uma piora.

2.1. Qualidade no transporte público

De acordo com a Constituição Federal do Brasil, o serviço de transporte público deve ser administrado e mantido pelos municípios, contudo, os investimentos devem ser realizados também pelos estados e Governo Federal. Deve-se ressaltar que quando se fala em transporte público, não se refere apenas ao meio de transporte, mas também as estações, terminais, ou seja, todos os componentes necessários para a prestação do serviço. É preciso que se compreenda que o transporte público está diretamente ligado com a lógica urbana, assim quanto maior a cidade, mais amplo e massificado deve ser o sistema de transporte público, a fim de evitar a superlotação dos ônibus e a insuficiência destes para atender à população (PENA, 2013).

O estudo apresentado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), realizado em 2012, aponta que para 41% da população dos municípios acima de 100 mil habitantes, o transporte público é considerado “ruim” ou “muito ruim”. O estudo também mostra que para 48% da população das grandes cidades, o transporte público não permite que as pessoas se desloquem com facilidade por todos os bairros. Em concordância com estes números, Pena (2013) avalia o sistema de transporte público do Brasil como ruim e ineficiente, com passagens caras e ônibus frequentemente lotados e veículos em más condições, além disso, há também um tempo médio de espera muito alto dos passageiros nos terminais.

Neste sentido, uma reportagem do jornal Carta Capital (2014), apresenta como maior causa de insatisfação entre os usuários de transporte coletivo justamente o tempo de espera. Em seguida vêm os casos de motoristas que não atendem ao pedido de embarque/desembarque; motoristas que dirigem de forma perigosa ou que tem algum outro tipo de conduta inadequada.

Diante deste cenário, o que se tem acompanhado nos últimos anos, é a expressão de insatisfação da população para com o sistema de transporte público do país. Essa expressão veio por meio das manifestações e protestos contra o aumento do preço da passagem e pela melhoria na qualidade do serviço, depois que a situação se agravou em 2013. Segundo Garcia (2015), naquele ano as manifestações conquistaram pouco mais que promessas vazias e um congelamento momentâneo de tarifas, que, agora, parece ter chegado ao fim. Então, após o novo anúncio sobre o aumento de preços no transporte público, no início de 2015, novos protestos voltaram a ocorrer. Esta é a atual situação do transporte público brasileiro, há a insatisfação dos usuários, que têm que pagar mais caro por um serviço, quase sempre, ruim.

2.2. Situação do transporte público na cidade de Mossoró-RN

O único meio de transporte público coletivo presente na cidade de Mossoró é o ônibus. Atualmente, duas empresas de transporte urbano operam na cidade, perfazendo oito linhas com uma frota de 22 ônibus. Se comparado com o ano de 2013, houve uma redução considerável no número de ônibus e linhas. Naquele ano, segundo Silva (2013), havia três empresas de transporte, que operavam na cidade o total de 13 linhas, com 34 veículos.

Com esta redução, houve uma piora na prestação do serviço e aumento da insatisfação do usuário. Os problemas de mobilidade urbana parecem ficar cada vez mais intensos com passar dos anos. O número de ônibus atual, além de não ser suficiente para cobrir toda a cidade, provoca muito tempo de espera dos usuários nos terminais. A situação é tão crítica que, em alguns pontos os ônibus só passam a cada duas horas (GAZETA DO OESTE, 2014).

Os usuários do transporte público mossoroense, além da demora e falta de linhas, reclamam também do baixo número de pontos de embarque/desembarque, sendo a maioria dos existentes, inadequados. “Nas poucas paradas existentes, situações como bancos

deteriorados e teto quebrado dificultam a vida dos usuários, sobretudo no período de chuvas.” (JORNAL O MOSSOROENSE, 2015, s.n).

Outro ponto que merece destaque, desta vez do lado das empresas, é a questão dos meios de transporte alternativos, como táxis e moto táxis. A prefeitura da cidade apresenta dificuldades para encontrar empresas que aceitem assumir o transporte público. As duas empresas atuais, não têm interesse de continuar a operar no município, devido justamente aos meios alternativos de transporte. Os táxis agem com a prática ilegal de lotação, que é preferido pelo usuário por ser mais rápido. Além disso, a cidade conta com um grande número de moto taxistas, sendo muitos deles sem autorização para exercer a profissão. Isto acaba por desmotivar os empresários do ramo de transporte a operarem linhas de ônibus na região.

Para Guerra (2014), o problema é cada vez mais complicado. Em reportagem ele aponta a preocupação do sindicato dos motoristas de que o transporte público municipal acabe. A perspectiva é de que com fim dos contratos das empresas de transporte atuais, apenas uma permaneça operando, diminuindo assim, ainda mais, a frota de veículos em circulação. Uma pesquisa feita pela Secretaria de Mobilidade Urbana de Mossoró expõe como principais fatores que dificultam a melhoria do transporte público, a ilegalidade dos táxis e moto táxis, má fiscalização, falta de estudo técnico e falta de infraestrutura (LIMA, 2015). Em 2014, houve duas licitações para sanar a deficiência do setor, porém em ambas as licitações deram desertas, ou seja, a licitação foi convocada e não apareceram interessados.

Em novo chamado, em 2015, com prazo encerrado em abril, apenas uma empresa demonstrou interesse em assumir as linhas do transporte público da cidade. A meta da prefeitura é aumentar a frota para 30 ônibus, distribuídos em nove linhas. “O chamamento para contratação emergencial foi publicado no Jornal Oficial de Mossoró (JOM) no dia 10 de abril. Em outras duas chamadas publicadas pela Prefeitura Municipal de Mossoró (PMM) nenhuma empresa demonstrou interesse em atuar na cidade”. As empresas atuais não demonstraram interesse para esse novo chamado, os principais motivos apresentados por elas foram: a insustentabilidade econômica das linhas, com muitas gratuidades e estudantes, além da má qualidade das vias (JORNAL O MOSSOROENSE, 2015, s.n).

A situação ficou ainda mais crítica no mês de maio, quando uma das empresas atuantes na

cidade informou o cancelamento da circulação de ônibus nos domingos e feriados. A empresa culpou a falta de fiscalização quanto aos veículos clandestinos, como motivo para tal medida. Enfatizou-se que os veículos clandestinos tomam de conta da maioria dos passageiros, deixando para os ônibus apenas os não pagantes, o que gera prejuízo financeiro. Na situação a empresa avaliou o transporte público coletivo da cidade como decadente. (CARDOSO, 2015).

3. Metodologia

Quanto à abordagem esta pesquisa é caracterizada como descritiva, visando analisar e interpretar aspectos mais profundos sobre o tema apresentado. A pesquisa descritiva segundo Casarin e Casarin (2011) trata-se de uma pesquisa que procura caracterizar e identificar atitudes, opiniões ou crenças de um determinado grupo ou população.

Para coleta de dados fez-se uso do questionário e da entrevista semiestruturada. O questionário pode ser definido como uma técnica de investigação composta por um conjunto de perguntas que são submetidas a pessoas, a fim de obter informações sobre conhecimentos, experiências, comportamentos, interesses, entre outras (GIL, 2008). O questionário foi submetido ao público por meio do *Google Forms*. Para Narciso (2014), o *Google Forms* tem-se mostrado uma excelente ferramenta de pesquisa. Por sua praticidade, é um meio fundamental para a realização de questionários acessíveis a um número maior de participantes. A entrevista semiestruturada foi feita com o diretor de transportes da Secretaria de Mobilidade Urbana (SEMOB) de Mossoró, por meio desta técnica, segundo Gil (2008), pode-se conseguir uma visão geral do problema, bem como a livre opinião do entrevistado a respeito do assunto.

O questionário continha 20 perguntas em seu corpo e foi disponibilizado pelo período de 04 de dezembro de 2014 até 04 de janeiro de 2015. Foi definido com pré-requisito de participação que os participantes residissem na cidade de Mossoró ou, se não residente, que utilizasse o transporte público da cidade com frequência. Ao fim do período, o número de retorno foi de 187 questionários, que ficou definido como a amostra da pesquisa.

Como estratégia de análise de dados, foi utilizado o IBM SPSS *Statistics* versão 20, programa estatístico para análise de amostra de dados. Segundo Dancey e Reidy (2006) o SPSS é o

software estatístico, para análise de dados, mais popular nas ciências sociais. Para a criação de gráficos utilizou-se o MS Excel.

4. Apresentação e análise dos resultados

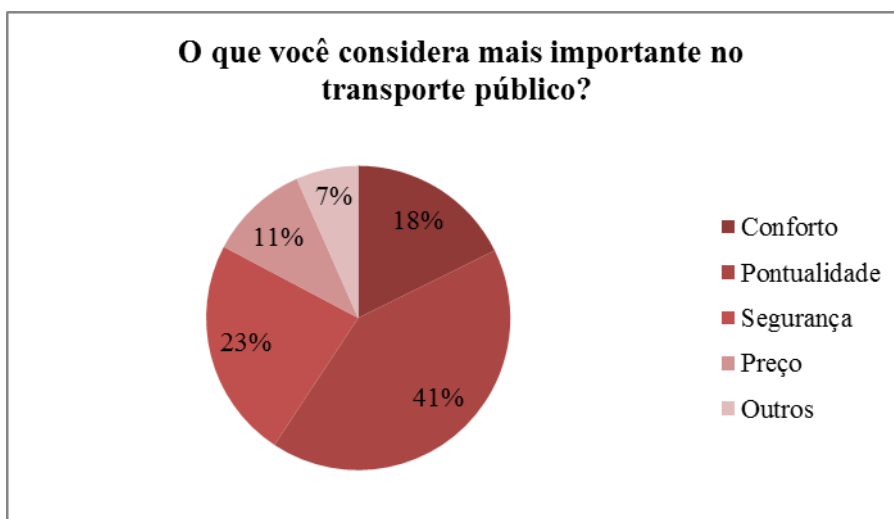
Dos 187 respondentes, 98% são usuários do transporte público da cidade. Quanto ao sexo, 61% são mulheres e 39% homens. A maioria (50%) tem idade entre 21 a 30 anos e 74% são estudantes, ou seja, a maior parte dos usuários do sistema de transporte público da cidade é formada por jovens estudantes que, geralmente, não ingressou no mercado de trabalho ainda. Do total, 57% disseram utilizar o transporte coletivo como principal meio de locomoção, 28% utilizam “às vezes”, enquanto 15% utilizam pouco, ou não o utilizam.

Questionados sobre a frequência com que utilizam o transporte público, 78% disseram utilizá-lo todos os dias, sendo que 54% utilizam para ir à escola ou faculdade, contra apenas 13% que utilizam para ir trabalhar.

Do total de respondentes, pelo menos 39% relataram já terem sido desrespeitados por um motorista de ônibus. E para 52% não seria um problema o aumento da tarifa na cidade, desde que o serviço prestado fosse melhorado.

De acordo com os resultados da pesquisa, a pontualidade foi apontada pela maioria (41%) como o ponto mais importante na prestação do serviço. A segurança e o conforto também foram itens bastante mencionados pelos respondentes, com 23% e 18%, respectivamente. Em relação ao preço, somente 11% informaram considerar como uma questão importante. Como mostra o Gráfico 1.

Gráfico 1 - O que os usuários consideram mais importante no serviço



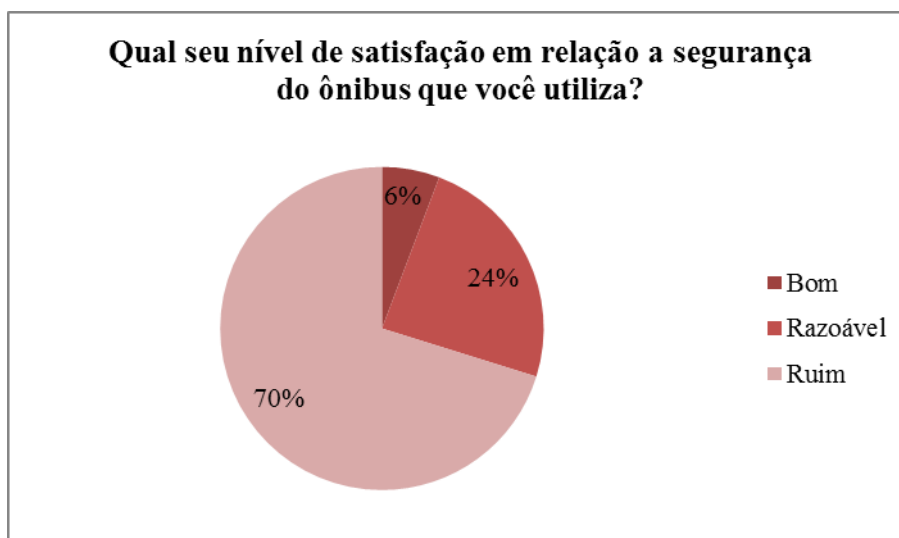
Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Ao se tratar da quantidade de transportes coletivos circulando pela cidade, quase a totalidade dos usuários está insatisfeita com a quantidade da frota atual. Para 98% o número de veículos em circulação atualmente é insuficiente para atender a demanda de toda a cidade. Complementado este resultado, 87% afirmaram acreditar que o número atual de ônibus não é possível atender todos os bairros da cidade, de fato, há muitas localidades ainda não atendidas pelo transporte coletivo.

Outro problema enfrentado pelos usuários, devido à falta de veículos, é o horário de chegada dos ônibus. Para 88% a chegada do ônibus nos pontos de parada é irregular, ou seja, constatemente os usuários precisam esperar muito tempo pela chegada do transporte. Neste sentido, 33% disseram ter que esperar em média 30 minutos nas paradas, enquanto 61% precisam esperar mais de 30 minutos pela chegada do ônibus, e por causa disso, 96% afirmaram já terem se atrasado para algum compromisso devido à demora de um ônibus.

Quanto à avaliação dos usuários sobre o nível de satisfação em relação à segurança do transporte, a grande maioria (70%) disse que considera a segurança dos veículos utilizados pelas empresas de transporte público da cidade como ruim, contra apenas 6% que disseram está satisfeitos com a segurança oferecida. Este resultado pode ser visualizado no Gráfico 2, a seguir. Isto mostra com clareza a total insatisfação dos usuários de transporte público da cidade de Mossoró com relação à segurança.

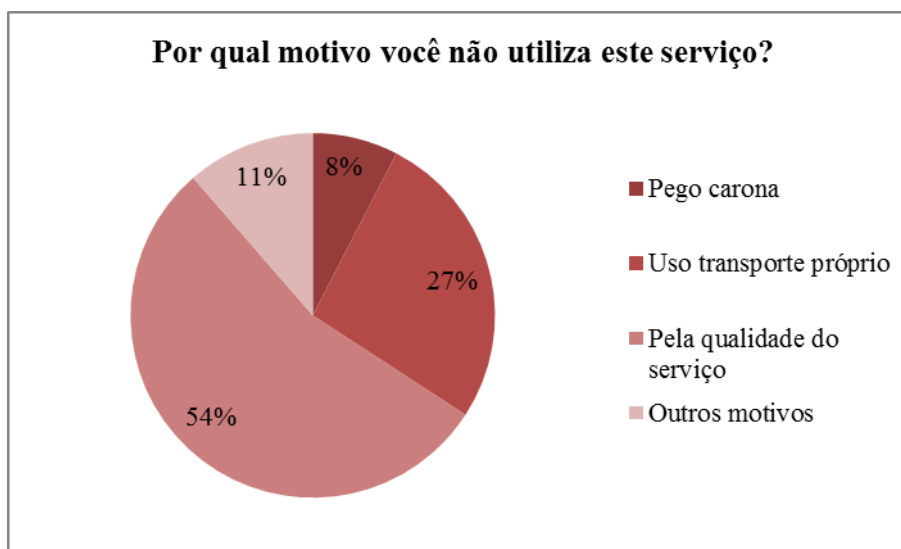
Gráfico 2 - Satisfação dos usuários de transporte público



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Analisaram-se também os motivos pelos quais os não usuários do transporte público não utilizam o serviço. Para mais da metade dos não usuários (54%) a opção pela não utilização é devido a falta de qualidade no serviço prestado pelas empresas. Como mostra o Gráfico 3.

Gráfico 3 - Motivo pela não utilização do transporte coletivo



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Por último, a grande maioria dos não usuários (81%) afirmou que considerariam a utilização

do transporte coletivo, se houvesse maiores investimentos na prestação do serviço por parte das empresas, para que o transporte apresentasse maior conforto, rapidez e segurança, ou seja, apresentasse as características básicas de um sistema de transporte público eficiente.

4.1. Avaliação da entrevista com o gerente de transportes da cidade

De acordo com o gerente de transportes da Secretaria de Mobilidade Urbana (SEMOB) de Mossoró, a cidade está passando por um momento bastante complicado, sobretudo pela falta de interesse de novas empresas em assumir o sistema de transporte público do município. Segundo ele, um dos principais motivos para tal desinteresse é a concorrência, quase desleal, que o transporte coletivo da cidade enfrenta com os táxis e moto táxis. Para cada ônibus existem em média 17 táxis, que geralmente praticam a ação ilegal de lotação de passageiros. Este foi um dos fatores que fizeram com que, em 2014, não houvesse empresas de transporte interessadas nas licitações lançada pela prefeitura.

Ele destacou, contudo, que no momento está sendo implantada a “Operação Legalidade” que tem como objetivo justamente combater a ação dos clandestinos. A ação é feita diariamente por meio de blitz que fiscalizam a legalidade de táxis e moto táxis, para coibir uso da prática ilegal de lotação e retirar de circulação os motoristas clandestinos.

Enfatizou-se que a cidade já tem um plano de mobilidade urbana estruturado e que este propõe um aumento na frota, chegando ao número de 50 ônibus dividido em 17 linhas e com intervalo médio de 15 minutos de espera entre cada percurso. Atualmente, está sendo feita também uma pesquisa origem-destino, com objetivo de conhecer os principais padrões de deslocamento da população, redefinir rotas, quadro de horários e itinerários dos ônibus, para saber quais pontos o serviço tem que atender.

A abertura da próxima licitação está prevista para ocorrer até o primeiro semestre de 2015 e serão necessárias no mínimo duas empresas. A empresa que estiver dentro dos parâmetros exigidos no edital e que apresentar na licitação a melhor técnica e a menor tarifa (R\$ 2,50 máximo) ganhará a licitação e poderá começar a operar dentro de um mês após a concorrência.

5. Considerações finais

Hoje no Brasil o transporte público é uma das formas mais econômicas de locomoção para seus usuários, mas com um número que não consegue suportar a demanda, torna-se visivelmente incapaz de suprir as necessidades da população que tem de enfrentar falhas como superlotação, falta de pontualidade e estruturas inseguras e desconfortáveis.

A cidade de Mossoró, assim como tantas outras, sofre com antigos problemas de mobilidade urbana. Além da falta de opções para transporte público coletivo, sendo o ônibus a única, o serviço é insatisfatório e insuficiente. Não há ônibus em quantidade necessária para atender a demanda de toda a cidade e os veículos atuais se encontram em mal estado de conservação.

Os usuários são principalmente estudantes que utilizam o ônibus como principal meio de transporte para deslocamento diário. Devido à falta de ônibus, eles enfrentam problemas como espera excessiva, pontos de paradas inapropriadas, além da falta de segurança, apontada como ruim por 70% dos usuários. Muitos deles relataram também, o desrespeito dos motoristas na prestação do serviço. A pesquisa mostrou que o principal motivo para a não utilização do transporte na cidade é justamente a baixa qualidade do serviço oferecido.

Analisando o outro lado do sistema de transporte da cidade, o lado das empresas, percebeu-se que não há o interesse efetivo das empresas de transporte em assumir as linhas de ônibus da cidade. Os principais motivos são a concorrência desleal dos táxis e moto táxis, a precarização das vias urbanas e o alto número de gratuidades para a utilização do serviço.

A prefeitura, apesar de ter um plano de mobilidade urbana já estruturado, ainda não conseguiu colocá-lo em prática. Espera-se que este plano seja de fato executado, a fim de trazer para cidade um serviço público de melhor qualidade. Apresentado para isso, número de veículos suficientes e em bom estado de conservação, linhas que abranjam todos os bairros e melhoria nas estruturas dos pontos de parada, melhorando assim, a qualidade do serviço de transporte público.

Conclui-se então, que é necessário o investimento urgente na melhoria da qualidade do serviço de transporte público presente na cidade. É necessária maior fiscalização com objetivo

de diminuir meios de transporte irregulares, que acabam por prejudicar as empresas de ônibus. A segurança dos passageiros deve ser respeitada e a prestação do serviço deve ser melhorada, por meio de planos urbanos que beneficiem o cidadão e que tragam maior qualidade para os usuários do sistema público de transporte.

REFERÊNCIAS

- CARDOSO, L. **Transporte público, acessibilidade urbana e desigualdades socioespaciais na região metropolitana de Belo Horizonte**. 2007. 218 f. Tese (Doutorado em Geografia). Universidade Federal de Minas Gerais – Instituto de Geociências, Belo Horizonte.
- CARDOSO, M. Empresa anuncia suspensão de linhas de ônibus aos domingos e feriados. **Gazeta do Oeste**, Mossoró, p. 11, 28 abr. 2015.
- CARTA CAPITAL. **Qualidade do transporte público é alvo de milhares de reclamações**. 2014. Disponível em: <<http://www.cartacapital.com.br/sociedade/poder-publico-recebe-milhares-de-reclamacoes-sobre-qualidade-do-transporte-515.html>>. Acesso em: 08 abr. 2015.
- CASARIN, H. de C. S.; CASARIN, S. J. **Pesquisa científica: da teoria à prática**. Curitiba: Ibpex, 2011.
- DANCEY, C. P.; REIDY, J. **Estatística sem matemática para psicologia: usando SPSS para Windows**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- GARCIA, R. T. **No Brasil, transporte público fica mais caro e protestos são reprimidos pela polícia**. 2015. Disponível em: <<http://pt.globalvoicesonline.org/2015/01/10/no-brasil-2015-comecou-como-junho-de-2013-com-protestos-e-violencia-policia/>>. Acesso em: 08 abr. 2015.
- GAZETA DO OESTE. **Falta de transporte coletivo dificulta mobilidade em Mossoró**. 2014. Disponível em: <<http://gazetadooeste.com.br/faltam-onibus-para-a-cidade-andar/>>. Acesso em: 08 abr. 2015.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GUERRA, C. Jr. **Sindicato aponta que transporte público em Mossoró está acabando**. 2014. Disponível em: <<http://www.defato.com/noticias/34601/sindicato-aponta-que-transporte-pa-blico-em-mossora-esta-acabando>>. Acesso em: 08 abr. 2015.
- IPEA. **Mobilidade urbana 2ª edição: análise preliminar dos dados coletados em 2011**. 2012. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/SIPS/120119_sips_mobilidadeurbana.pdf>. Acesso em: 08 abr. 2015.
- JORNAL O MOSSOROENSE. **Usuários de transporte público reclamam da falta e má qualidade das paradas de ônibus**. 2015. Disponível em: <<http://omossoroense.uol.com.br/index.php/o-jornal/cotidiano-mobile/64063-usuarios-de-transporte-publico-reclamam-da-falta-e-ma-qualidade-das-paradas-de-onibus>>. Acesso em: 08 abr. 2015.
- _____. **Apenas uma empresa demonstra interesse em atuar no transporte coletivo em Mossoró**. 2015. Disponível em: <<http://omossoroense.uol.com.br/index.php/o-jornal/cotidiano-mobile/65978-apenas-uma-empresa-demonstra-interesse-em-atuar-no-transporte-coletivo-em-mossoro>>. Acesso em: 26 abr. 2015.
- LIMA, V. **Pesquisa prevê dificuldades do transporte público de Mossoró**. 2015. Disponível em:

<<http://www.mossoro hoje.com.br/noticias/407/23-03-2015/Pesquisa-prev%C3%AA-dificuldades-do-transporte-p%C3%BAblico-de-Mossor%C3%B3>>. Acesso em: 08 abr. 2015.

MACIEL, V. F. **Problemas e desafios do transporte público urbano**. Disponível em:

<<http://www.mundojovem.com.br/artigos/problemas-e-desafios-do-transporte-publico-urbano>>. Acesso em: 07 abr. 2015.

MANOLO. Transporte coletivo urbano e luta de classe: um panorama da questão. **Cadernos do CEAS**, n. 226, abr./jun. 2007, p. 57-84.

NARCISO, A. **Google Forms permite criar os seus próprios temas!** 2014. Disponível em:

<<http://pplware.sapo.pt/internet/google-forms-permite-criar-os-seus-proprios-temas/>>. Acesso em: 08 abr. 2015.

PENA, R. F. A. **Problemas no transporte público**. 2013. Disponível em:

<<http://www.brasilescola.com/geografia/problemas-no-transporte-publico.htm>>. Acesso em: 07 abr. 2015.

_____. **A qualidade do transporte público no Brasil e os protestos**. 2013. Disponível em:

<<http://www.mundoeducacao.com/geografia/a-qualidade-transporte-publico-no-brasil-os-protestos.htm>>. Acesso em: 08 abr. 2015.

SILVA, C. R. da. **Simulação da frequência de atendimento e dos níveis tarifários dos sistema de transporte público coletivo da cidade de Mossoró/RN**. 2013. 72f. Monografia (Graduação em Engenharia Civil). Universidade Federal Rural do Semi-Árido, Mossoró.

VASCONCELLOS, E. A. de. **Políticas de transporte no Brasil: a construção da mobilidade excludente**. Manole: Barueri, 2013.

_____. **O transporte urbano no Brasil**. 2012. Disponível em:

<<http://www.diplomatique.org.br/artigo.php?id=1181>>. Acesso em: 07 abr. 2015.