



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE ARAGUAÍNA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA**

ADEMILLSON SANCHES RIBEIRO

**GERENCIAMENTO DE RISCO LOGÍSTICO NO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE
PASSAGEIROS: um estudo descritivo**

ARAGUAÍNA
2019

ADEMILLSON SANCHES RIBEIRO

**GERENCIAMENTO DE RISCO LOGÍSTICO NO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE
PASSAGEIROS: um estudo descritivo**

Trabalho de Conclusão de Curso, na modalidade de artigo, apresentado à Universidade Federal do Tocantins (UFT) - Campus Universitário de Araguaína para a obtenção do título de Tecnólogo em Logística, sob a orientação da Professora Mestra Clarete de Itoz.

ARAGUAÍNA
2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins

- R484g Ribeiro, Ademilson Sanches.
 Gerenciamento de risco logístico no transporte rodoviário de passageiros:
 um estudo descritivo . / Ademilson Sanches Ribeiro. – Araguaína, TO, 2019.
 29 f.
- Artigo de Graduação - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus
 Universitário de Araguaína - Curso de Logística, 2019.
 Orientadora : Clarete de Itoz
1. Gerenciamento de riscos logísticos. 2. Transporte rodoviário de
 passageiros. 3. Métodos e ferramente auxiliaadoras para tomada de decisões.
 4. Normas e leis que regem o transporte rodoviário de passageiros. I. Título

CDD 658.5

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

ADEMILLSON SANCHES RIBEIRO

**GERENCIAMENTO DE RISCO LOGÍSTICO NO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE
PASSAGEIROS: um estudo descritivo**

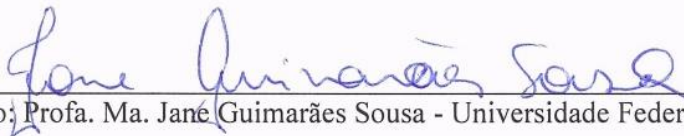
Trabalho de Conclusão de Curso, na modalidade de artigo, apresentado à Universidade Federal do Tocantins (UFT), Campus Universitário de Araguaína para a obtenção título de Tecnólogo em Logística, e aprovado em sua forma final pelo orientador e pela Banca Examinadora.

Data da aprovação: 04 de dezembro de 2019

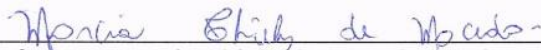
Banca examinadora:



Orientadora: Profa. Ma. Cláudia de Itó - Universidade Federal do Tocantins (UFT)



Membro: Profa. Ma. Jane Guimarães Sousa - Universidade Federal do Tocantins (UFT)



Membro: Profa. Esp. Marcia Thiele de Macedo - Universidade Federal do Tocantins (UFT)

GERENCIAMENTO DE RISCO LOGÍSTICO NO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS: um estudo descritivo

Ademillson Sanches Ribeiro¹
Clarete de Itoz²

RESUMO

Este estudo tem como objetivo geral descrever estratégias de gerenciamento de riscos logísticos no transporte de passageiros entre as cidades de Araguaína a Palmas, apresentado algumas medidas de gerenciamento de riscos no transporte rodoviário de passageiros, apontados em leis, descrevendo alguns métodos e analisando informações evidentes que influenciam as empresas ao tomarem decisões em situações de risco. A pesquisa é do tipo descritiva, com coleta de dados por meio de um questionário respondido por responsáveis das empresas que agenciam a frota de veículos que fazem a linha de Araguaína a Palmas. Os resultados apontam que a grande maioria das empresas que agenciam o transporte rodoviário de passageiros na linha em estudo desconhecem na totalidade ou em parte as leis que regem o gerenciamento de risco, bem como desconhecem a definição de risco. Observou-se ainda que em alguns casos não são passadas instruções ou orientações corretas aos motoristas quando o assunto é gerenciamento de risco no transporte rodoviário de passageiros.

Palavras-Chaves: Gerenciamento de Riscos; Transporte Rodoviário de Passageiros; Legislação Aplicável.

ABSTRACT

This study aims to describe strategies for managing logistics risks in passenger transport between the cities of Araguaína and Palmas, presenting some risk management measures in road passenger transport, pointed out in laws, describing some methods and analyzing clear information that influence companies when making decisions in risky situations. The research is descriptive, with data collection through a questionnaire answered by managers of companies that manage the fleet of vehicles that make the line from Araguaína to Palmas. The results show that the vast majority of companies that manage the road passenger transportation in the line under study are totally or partially unaware of the laws governing risk management, as well as the definition of risk. It has also been noted that in some cases drivers are not given correct instructions or guidance when it comes to risk management in road passenger transport.

Keywords: Risk management; Road passenger transport; Governing Law.

¹ Graduando do Curso Superior Tecnologia em Logística. Contato: ademillson@gmail.com

² Professora do Curso Superior em Tecnologia em Logística, Orientadora. Mestre em Contabilidade. Contato: clarete@uft.edu.br

1 INTRODUÇÃO

O risco é algo diretamente ligado a qualquer atividade e, principalmente nas que envolvem pessoas, e por isso a gestão deste é de extrema importância para uma boa gestão. O gerenciamento de riscos logísticos é uma estratégia que tem a finalidade de evitar ou diminuir o risco durante as operações, fornecendo constantemente informações cruciais e identificando os perigos que cercam todos os procedimentos, internos e externos e seu potencial impacto em toda a organização, servindo de base para que as decisões gerenciais sejam tomadas corretamente.

Dentro desse cenário, a pesquisa tem como objetivo geral descrever estratégias de gerenciamento de riscos logísticos existentes durante o transporte de passageiros entre as cidades de Araguaína a Palmas localizadas no estado do Tocantins, conceituando riscos, avaliando por meio de questionários o conhecimento e métodos para tomada de decisões e comparando por meio de gráficos os dados obtidos sobre as empresas estudadas. Os objetivos específicos são: demonstrar, por meio de análise descritiva, o gerenciamento de risco logístico no transporte de passageiros entre as cidades de Palmas e Araguaína; definir risco logístico no transporte de passageiros por meio de revisão bibliográfica e documental; e, avaliar por meio de questionário, o conhecimento e aplicação prática de medidas que tratem o risco no transporte de passageiros, na visão dos proprietários das empresas de transporte alternativo que fazem a linha Araguaína-Palmas.

A justificativa da pesquisa está na exposição da necessidade de adoção de métodos e ferramentas que em conjunto auxiliam na tomada de decisões para controle sobre os riscos e por esclarecer o déficit de conhecimento das próprias empresas em relação aos seus deveres e obrigações para com os usuários do serviço. A questão-problema da pesquisa é: qual o nível de conhecimento e quais medidas práticas são adotadas no transporte de passageiros na linha Araguaína-Palmas, na visão do proprietário das empresas de transporte alternativo?

A pesquisa é do tipo descritiva, com método dedutivo e abordagem qualitativa. A coleta dos dados foi feita por meio de um questionário com 16 (dezesesseis) perguntas, sendo treze perguntas fechadas, três perguntas abertas, sendo que uma delas primeiro o questionado tinha que responder de forma fechada e conforme sua resposta, deveria descrever qual o método adotado para identificar e avaliar riscos, e ainda, tendo uma de suas perguntas anuladas devido o método adotado na venda de passagens não permitir uma resposta coerente para a pergunta.

O tratamento de dados foi feito mediante elaboração de gráficos, cujos dados foram extraídos do compilado de perguntas coletadas para análise por meio de questionário misto

entre questões fechadas de sim/não e foram aplicados pessoalmente com os responsáveis nas agências de transporte alternativo que fazem viagem na linha em estudo. O estudo então é dividido em seções, sendo elas: gerenciamento de riscos: definições e algumas metodologias; legislação aplicada ao transporte de passageiros e o gerenciamento de risco; aspectos metodológicos; apresentação e discussão de resultados e considerações finais.

2 CONTEXTO TEÓRICO

2.1 Gerenciamento de riscos: definições e algumas metodologias

Em todas as áreas haverá riscos, isso é algo imutável no cotidiano de qualquer organização, e no transporte de pessoas não é diferente, os riscos se fazem presentes em todos os momentos, desde o check-in até o embarque, a alocação do veículo, o transporte dos passageiros, etc., muitos deles imprevisíveis e que podem trazer graves consequências, sendo necessário receber uma atenção especial das empresas e ser constantemente analisado com a finalidade de ser evitado ou diminuído.

Riscos podem ser definidos de diversas formas, e geralmente associamos a problemas e ameaças, tanto externas como internas. De acordo com a Norma Técnica Brasileira de Gestão de Risco (NBR ISO 31000:2009) risco é o efeito da incerteza nos objetivos, ou seja, um desvio em relação ao objetivo que já era esperado, sendo tanto positivo quanto negativo. Esses objetivos podem variar e ter diferentes aspectos, como metas financeiras, de saúde, segurança e ambientais, podendo ser aplicados em diferentes níveis, tais como: estratégico; em toda a organização; de projeto; de produto e de processo.

Para Gitman (1997, p. 202) risco é "a possibilidade de prejuízo financeiro [...] ou, mais formalmente, o termo risco é usado alternativamente com incerteza, ao referir-se à variabilidade de retornos associada a um dado ativo". Esse mesmo autor deixa claro que "[...] os ativos que possuem grandes possibilidades de prejuízo são vistos como mais arriscados que aqueles com menos possibilidades de prejuízo". Com isso, para gerir os riscos logísticos é necessário que se adote algumas medidas que juntas servirão para prever, identificar, avaliar e tratar os riscos da forma mais eficiente e com menor custo, para isso, será necessário gerenciar os riscos que estarão presentes desde as compras de passagens (*check-in*) até o desembarque de passageiros no destino final de cada um, tendo sempre como prioridade a segurança, maximização de lucros e minimização das perdas.

A finalidade do processo de avaliação de riscos é fornecer informações baseadas em evidências e análise para tomar decisões informadas sobre como tratar riscos específicos e como selecionar entre opções, que tem como principais finalidades entender o risco e seu potencial impacto sobre os objetivos fornecendo informações aos tomadores de decisões (ISO/IEC 31010:2009, p. 4). Sendo assim, fica percebida a importância do gerenciamento de risco nas atividades logísticas de qualquer organização, pois é claro que uma logística ineficiente ocasionará diversos transtornos, desde ações judiciais, perda de ativos a reclamações de clientes, o que vai prejudicar todo o negócio. É a partir de um gerenciamento dos riscos eficiente que será possível garantir controles internos e externos eficazes e proporcionar um funcionamento eficiente para a organização.

Assim, percebe-se o quanto é necessário adotar métodos e ferramentas que possam ajudar a organizar todos esses objetivos para que se possa ter controle sobre os riscos que estão ligados ao transporte de passageiros. Entre os métodos há o *Whatt-if*, ou em português, (E se?). De acordo com Alberton (1996) é um método de análise simples e qualitativa. Este faz testes com as possíveis falhas ou descuido em relação aos procedimentos, além de analisar o comportamento de todos os envolvidos na organização, capacitação de pessoal e verificar se toda a organização cumpre os requisitos de segurança.

No modelo *Whatt-if*, conforme Tabela 1 a seguir, são elaboradas perguntas que visem simular situações de risco imprevistas que podem ocorrer durante o processo, expondo e descrevendo as consequências resultantes do perigo apontado na simulação e de acordo com De Cicco e Fantazzini (1995) existem passos simples para sua aplicação, como por exemplo, formação de comitê de revisão e montagem das equipes, planejamento prévio das atividades e pontos a serem abordados, reunião organizacional para discussão de procedimentos, reunião para revisão de processo para que novos integrantes se familiarize com o sistema em estudo, reunião para formular questões do tipo “E se?”, reunião de respostas às questões produzidas e relatório para revisão dos perigos do processo com objetivo de documentar os perigos identificados na revisão.

Tabela 1: Exemplo do método *What-if*

<i>What-if</i> / E se?	Consequência
E se o pneu do ônibus furar durante a viagem	Os passageiros, motorista e até mesmo o veículo ficarão suscetíveis a acidentes e roubos
E se o veículo ficar impossibilitado de prosseguir a viagem devido à quebra ou defeitos	Aumento dos custos de viagem devido a necessidade de enviar outro veículo para fazer a baldeação de passageiros

Fonte: Elaborada a partir do referencial do método *What-If* (Alberton, 1996 e De Cicco e Fantazzini, 1995).

Pode-se fazer análise dos riscos também através do método Lista de Verificação (*check-list*) que segundo Chicken (1986) são bem claras e explicativas, capazes de alocar todas as questões que tenham haver com a adequação de qualquer projeto. Ela auxiliará como suporte para que algo importante não seja esquecido durante os processos e tarefas operacionais. Possuindo passos simples, como por exemplo, definir o que precisa ser verificado, frequência de utilização, itens a serem verificados, quem utilizará o método e por fim testar os itens na lista. Na Tabela 2, apresenta-se um exemplo de como poderia ser preenchida uma lista de verificação, a partir de uma determinada situação:

Tabela 2: Exemplo do método Lista de verificação

Verificar	Sim	Não
Freios e pneus	ok	
Alternador	ok	
Painel	ok	
Documentação do veículo	ok	
Verificar passagens		Aguardando embarque

Fonte: Elaborada a partir do método Lista de Verificação (Chicken, 1986)

Há também uma ferramenta para se definir e priorizar as situações de risco, a Matriz Gravidade x Urgência x Tendência ou Matriz de Priorização de Gravidade x Urgência x Tendência (GUT), proposta em 1981 por Charles H. Kepner e Benjamin B. Tregoe. Essa matriz tem como uma ferramenta a utilização na identificação e solução de problemas, tendo como objetivo priorizar racionalmente ações, tendo em consideração a gravidade, urgência e tendência, pontuando os fatores de 1 a 5 possibilitando focar em problemas mais relevantes e que merecem uma atenção especial facilitando na escolha menos prejudicial.

A Gravidade (G) se trata do quão grande será o dano que o problema pode causar, tratará do impacto gerado, tanto nos processos quanto nos resultados da empresa; a Urgência (U) é o tempo disponível para que o problema encontrado seja tratado, nesse caso, quanto menor o tempo, mais urgente será o problema a ser resolvido; e a Tendência (T) tratará do potencial ou probabilidade que o problema tem de crescer com a ausência de ações corretivas. A pontuação na Matriz GUT está disposta na Tabela 3, a seguir:

Tabela 3: Pontuação Matriz GUT

Gravidade (G)	Urgência (U)	Tendência (T)
1. Sem gravidade	1. Pode esperar	1. Não irá mudar
2. Pouco grave	2. Pouco Urgente	2. Piora a longo prazo
3. Grave	3. Urgente, merece atenção no curto prazo	3. Piora a médio prazo
4. Muito grave	4. Muito urgente	4. Piora a curto prazo
5. Extremamente grave	5. Necessita de ação imediata	5. Piora rapidamente

Fonte: Elaborada a partir do referencial da Matriz G (Charles H. Kepner e Benjamin B. Tregoe, 1981).

É com essa combinação de pontos que as ações prioritárias serão definidas, combinação essa feita através da multiplicação dos fatores $G \times U \times T$, nesse caso, o problema com o maior resultado na multiplicação deverá ser o prioritário.

2.2 Legislação aplicada ao transporte de passageiros e o gerenciamento de risco

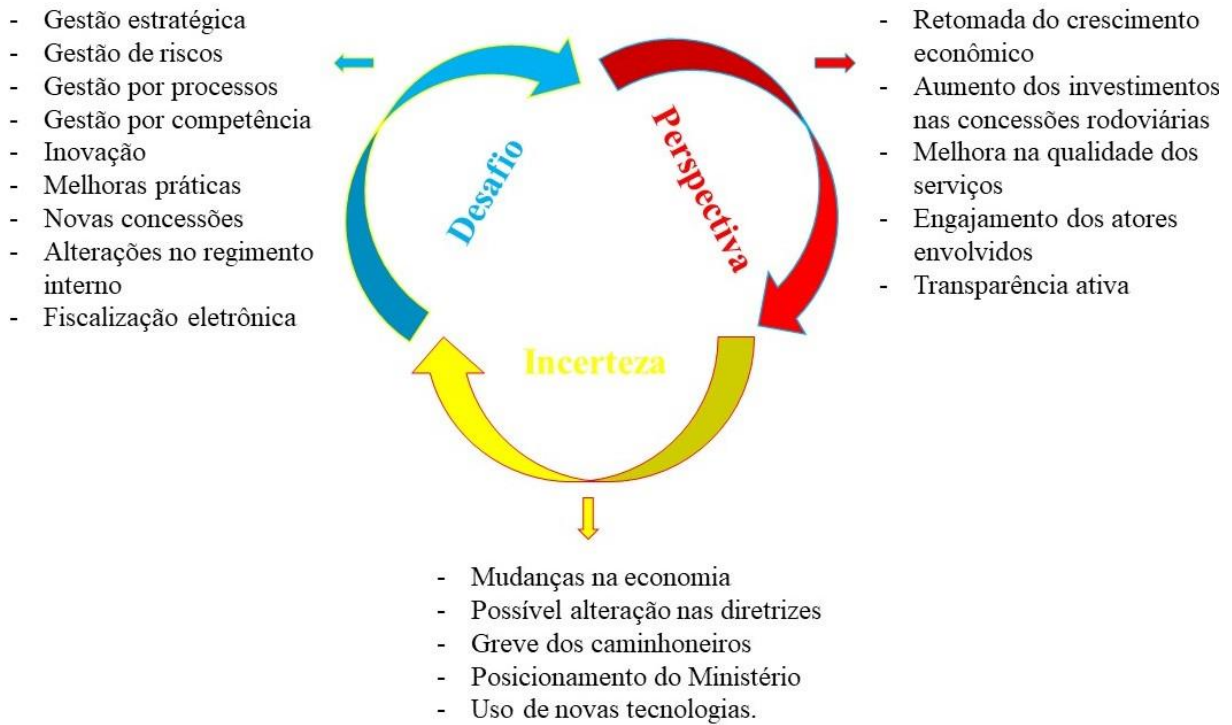
O transporte de pessoas é algo extremamente complexo e permeado por vários riscos que podem causar desde graves acidentes até grandes prejuízos financeiros devido a vários fatores. Entre os fatores de riscos encontram-se aqueles imprevisíveis e difíceis de lidar, como por exemplo, o fator humano, podendo ser representado pela imperícia (falta de habilidade), negligência (falta de zelo) e imprudência (falta de cautela), os três são um tipo de delito culposos que apesar de parecidos, são bem diferentes.

Cada um desses fatores deve ter um gerenciamento de risco eficiente para uma boa operação de controle, evitando que acidentes aconteçam, envolvendo não somente os recursos humanos, como também os materiais, provendo a capacitação de todo o pessoal, controlando e organizando o máximo possível para assegurar as melhores condições e facilitar todos os processos envolvidos no transporte dos passageiros. Para que se tenha um controle efetivo durante o processo de transporte, conta-se com uma série de leis e normas especiais que devem ser seguidas para que a segurança durante o transporte seja mantida, leis e empresas cuja regulação, supervisão e fiscalização é realizada pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).

A ANTT foi criada pela Lei nº 10.233/2001 de 05 de junho de 2001, começando a atuar em todo o território brasileiro em fevereiro de 2002 e apesar de estar diretamente ligada ao Ministério dos Transportes, tem autonomia financeira e administrativa. Tem como missão garantir um adequado serviço no transporte terrestre, visando ser referência em regulação, sempre valorizando a segurança, eficiência e conforto de todos os usuários do serviço.

A agência atua com um planejamento estratégico adotado em ciclos, o atual, teve início em 2014 e tem seu término em 2019, intermediado pela Deliberação nº 63/2014, contendo 16 objetivos estratégicos, que vão desde assegurar uma atuação adequada do mercado regular, prover eficiência logística, até garantir um propício ambiente organizacional. O cenário desse planejamento estratégico até o ano de 2018, em que foi analisado, pode ser dividido em três partes, desafio, incerteza e perspectiva, assim como mostra a Figura 1 a seguir:

Figura 01. Desafios, incertezas e perspectivas no planejamento estratégico de transporte



Fonte: Relatório Anual de Atividades, ANTT 2018.

As empresas que prestam serviço de transporte de passageiros são amparadas por três leis: Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001 que dispõe sobre a reestruturação dos transportes aquaviário e terrestre, cria o Conselho Nacional de Integração de Políticas de Transporte, a Agência Nacional de Transportes Terrestres, a Agência Nacional de Transportes Aquaviários e o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes; Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995 que estabelece normas para outorga e prorrogações das concessões e permissões de serviços públicos; e, pela Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no Art. 175 da Constituição Federal.

Todas essas leis são regulamentadas pelas normas da ANTT e pelo Decreto nº 2.521, de 20 de março de 1998, decreto esse que trata sobre a exploração dos serviços de transporte tanto interestadual quanto internacional. No Brasil, todas as organizações que ofertarem esse tipo de serviços aos consumidores precisam dessa permissão e autorização concedida pela agência reguladora. No Decreto nº 2.521 fica especificado no Art. 34, todas as obrigações atribuídas à transportadora, entre elas, prestar um serviço adequado como está previsto no Decreto, prestar contas da gestão do serviço ao Ministério dos Transportes, manter atualizado o inventário e o registro de bens utilizados na prestação do serviço, permitir livre acesso aos profissionais

responsáveis pela fiscalização do serviço, bens e registros contábeis e estatísticos e também, retirar de circulação os veículos cuja fiscalização julgue impróprios para prestar o serviço, ou seja, esse serviço adequado seria aquele que satisfaz as condições de regularidade, segurança e eficiência.

Em relação às responsabilidades civis do transportador, os Art. 730 e Art. 742 do Código Civil especificam respectivamente que, o contrato de transporte em que alguém se obriga a realizar o serviço mediante retribuição financeira, pessoas ou coisas; e, a possibilidade de o transportador, após realizar o transporte, ter o direito de reter a bagagem e objetos pessoais do passageiro, com a finalidade de garantir o pagamento do valor da passagem caso não tenha sido efetuado no início da viagem. Além disso, deve sempre ser verificada a questão contratual entre quem está fornecendo o transporte e consumidor na prestação do serviço.

A empresa transportadora permissionária do serviço também tem a obrigação de garantir a todos os seus usuários um contrato de seguro de responsabilidade civil, sem que haja prejuízo na cobertura do Danos Pessoais causados por Veículos Automotores de via Terrestre (DPVAT), conforme a Lei nº 6.194, de 19 de dezembro de 1974. A mesma Lei diz que o transportador é obrigado a responder por todos os danos que forem causados às pessoas e bagagens transportadas, a não ser que exista um motivo de força maior, sendo também permitido por lei que a empresa possa exigir uma declaração que mostre o valor da bagagem para que assim seja definido o valor da indenização.

Sobre direitos e obrigações dos consumidores no transporte de pessoas, os Artigos 29 e 30 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, destaca, respectivamente que: o consumidor tem o direito de receber um serviço adequado, obter e utilizar o serviço com liberdade de escolha, zelar dos bens com os quais lhe é prestado o serviço, ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto desde o embarque ao término da viagem, ser indenizado por extravio ou dano da bagagem transportada, receber assistência imediata da transportadora em caso de acidente e estar garantido pelos seguros no transporte e no seguro obrigatório; e, as empresas transportadoras possam recusar o embarque de algum indivíduo sem que seja ferido algum direito do consumidor, como por exemplo, quando o usuário se recusar a se identificar, estiver embriagado, portar arma não licenciada, pretender embarcar produtos perigosos, comprometer a segurança conforto e tranquilidade dos demais passageiros e ao se recusar fazer o pagamento da tarifa.

A gestão dos riscos no transporte rodoviário de passageiros é uma atividade extremamente relevante para as empresas que atuam nesse ramo de serviço, por isso é necessário que esses fatores sejam identificados para entendê-los e preveni-los, entre eles estão

o consumo de bebida alcoólica ao volante, no qual temos o Art. 165 e o Art. 276 da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997 do Código de Trânsito Brasileiro (CTB) para fazer a condenação desta conduta infracional; o uso de aparelhos celulares, sendo apontado infração pelo Art. 252; a falta do uso do cinto de segurança, tanto por motoristas quanto por passageiros, em que se tem os Artigos 65 e 167 responsáveis por apontar essas infrações, e o excesso de velocidade, que além de extremamente perigoso, é um das infrações que os brasileiros mais cometem no trânsito, e de acordo com o balanço das rodovias brasileiras em 2017, realizado pela Polícia Rodoviária Federal, a velocidade incompatível ou excesso de velocidade em até 20% foi o maior ato infracional nas rodovias federais, um total de 2.329.261 autos de infração causando 10.420 acidentes de trânsito, resultando em 1.007 óbitos e é devido a esses fatores que o CTB define que circular com o veículo acima da velocidade permitida para o local, é infração, com penalidade prevista, conforme apresenta o Artigo 218 da Lei nº 9.503 de 23 de setembro de 1997.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi realizada com empresas de transporte alternativo de passageiros, nas agências localizadas na rodoviária da cidade de Araguaína, no estado do Tocantins que realizam o trajeto para Palmas. A pesquisa é do tipo descritiva com método dedutivo e abordagem qualitativa, tendo como objetivo descrever estratégias de gerenciamento de riscos logísticos no transporte de passageiros entre as cidades de Araguaína a Palmas, pesquisa descritiva essa na qual Gil 2008 define que, “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relação entre variáveis”.

Todo o referencial teórico foi elaborado a partir de estudos bibliográficos e documentais buscando-se conhecimentos prévios sobre o assunto, visando definir o risco logístico no transporte de passageiros. O referencial teórico tem como objetivo fornecer um esquema completo o suficiente para desenvolver a pesquisa (YIN, 2001), para assim coletar, compilar e analisar os dados.

A coleta dos dados foi feita por meio de um questionário elaborado a partir de um estudo aprofundado sobre conceitos e métodos para identificação e avaliação de riscos, e também, das leis que regem o transporte rodoviário de passageiros, contendo 16 (dezesesseis) perguntas, sendo treze perguntas totalmente fechadas e três perguntas abertas, sendo que uma delas primeiro o questionado tinha que responder de forma fechada e conforme sua resposta, deveria descrever

qual o método adotado para identificar e avaliar riscos, e ainda, tendo uma de suas perguntas anuladas devido o método adotado na venda de passagens no terminal rodoviário da cidade não permitir uma resposta coerente para a pergunta.

O tratamento de dados foi feito por meio de elaboração de gráficos cujos dados foram extraídos do compilado de perguntas coletadas para análise por meio de questionário misto entre questões fechadas de sim/não e abertas, que permitiram ao entrevistado ficar livre para explicar da sua maneira o seu ponto de vista. Foram aplicados pessoalmente com os responsáveis nas agências de transporte alternativo que fazem viagem na linha em estudo. De acordo com Parasuraman (1991), um questionário é um conjunto de questões, elaboradas para gerar dados necessários para se atingir os objetivos de um projeto de pesquisa. A importância da adoção dessa técnica se dá por permitir uma abordagem mais analítica e que explora as relações entre as variáveis e como Mielzynska (1998) expõe, “permite generalizações bastante seguras com base em amostras relativamente pequenas”.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

4.1 Dados sobre a linha de transporte de passageiros Araguaína-Palmas

A linha em estudo Araguaína-Palmas é uma das mais importantes do Estado do Tocantins por fazer a ligação entre as duas principais cidades do estado, Palmas, a capital e Araguaína, conhecida por ser sua capital econômica. A linha via BR-153/BR-226 possui aproximadamente 385 KM de extensão com dois postos policiais, um na saída de Araguaína e outro na cidade de Guaraí, a 190 KM da capital. Todo o trajeto por via terrestre nas linhas alternativas de transporte de passageiros chega a durar aproximadamente 6 horas.

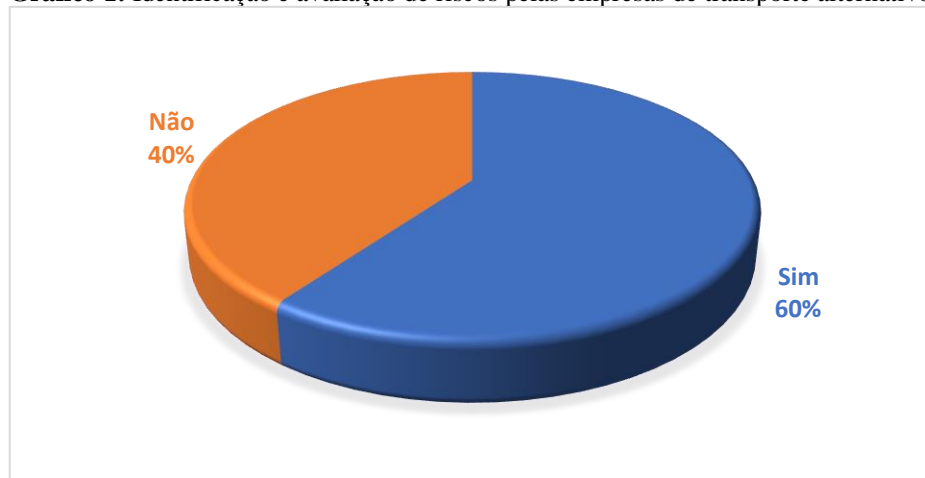
Atualmente, na data da pesquisa, outubro de 2019, poucos são os dados possíveis de serem recolhidos dos órgãos responsáveis por esse controle sobre a situação atual do percurso, mas por meio de entrevistas feitas com os responsáveis por fazer a execução do trajeto, a estrada está em boas condições, exceto por alguns trechos no qual a prefeitura de suas respectivas cidades estão, ou fazendo manutenção asfáltica, ou o suposto tráfego constante de automóveis pesados impossibilitam a boa estruturação da rodovia, ocasionando em trechos danificados.

4.2 Dados e discussões da pesquisa

Para realização do estudo, buscou-se mapear as empresas que atuam como transporte alternativo de passageiros com sede e/ou escritório de atendimento na cidade de Araguaína. Fez-se visita em todas as agências da categoria, onde foi aplicado um questionário com 16 perguntas específicas que está presente os apêndices deste artigo, para que facilitasse a comparação e análise dos dados das empresas em estudo. Nos gráficos abaixo é apresentado como se deu essa pesquisa.

O processo de identificação e avaliação de riscos, como deixa claro no regulamento do Tribunal de Contas da União (TCU), tem como objetivo reconhecer e descrever os riscos, produzindo listas de riscos que incluam causas, fontes e eventos que impactem na execução de um objetivo, compreendendo a natureza e nível do risco e fornecendo base para sua avaliação. O Gráfico 1, mostra se as empresas estudadas fazem alguma pesquisa para identificar e/ou avaliar riscos.

Gráfico 1: Identificação e avaliação de riscos pelas empresas de transporte alternativo.



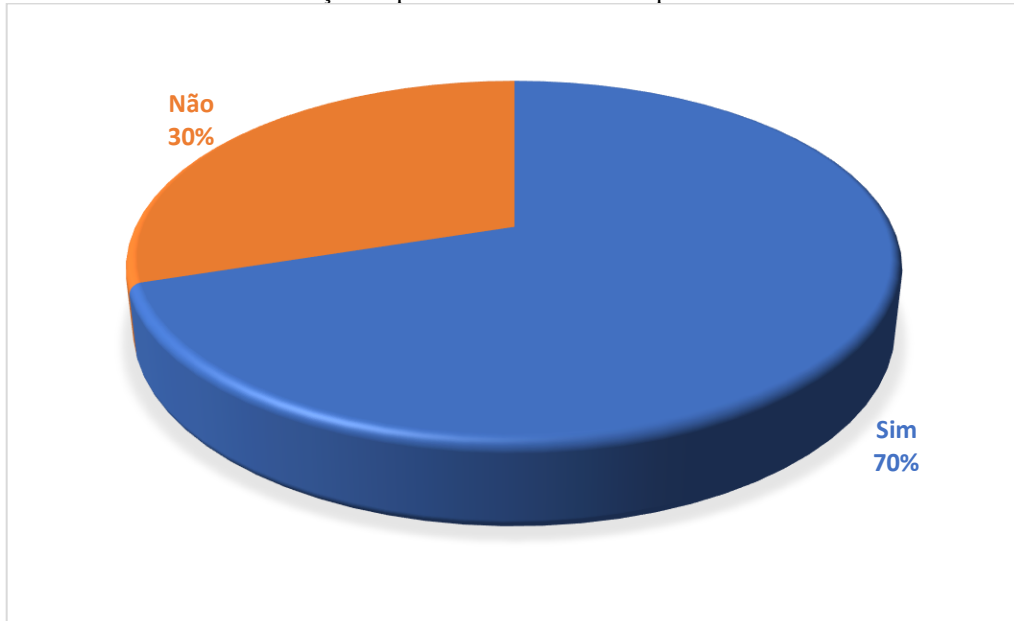
Fonte: Dados da pesquisa.

A pergunta número 1 do questionário que está nos apêndices foi elaborada para que fosse possível saber se, e como é feita a avaliação de risco e quais os meios de identificação, sendo essa uma pergunta fechada, mas com possibilidade de explicação do método adotado pela empresa. Nas respostas, 60% das empresas pesquisadas responderam positivamente, mas nenhuma delas soube ou quis descrever o método usado, deixando margem para um certo viés de incerteza sobre a resposta.

O Gráfico 2 complementa a primeira pergunta, já que questiona a existência de instruções para que os motoristas identifiquem riscos durante o transporte dos passageiros.

Segundo Chiavenato (2008), a qualificação, a capacitação e o aperfeiçoamento são um entrelaçamento de ações de caráter pedagógico que visam promover continuamente o desenvolvimento dos servidores para que desempenhem suas atividades com mais qualidade e eficiência.

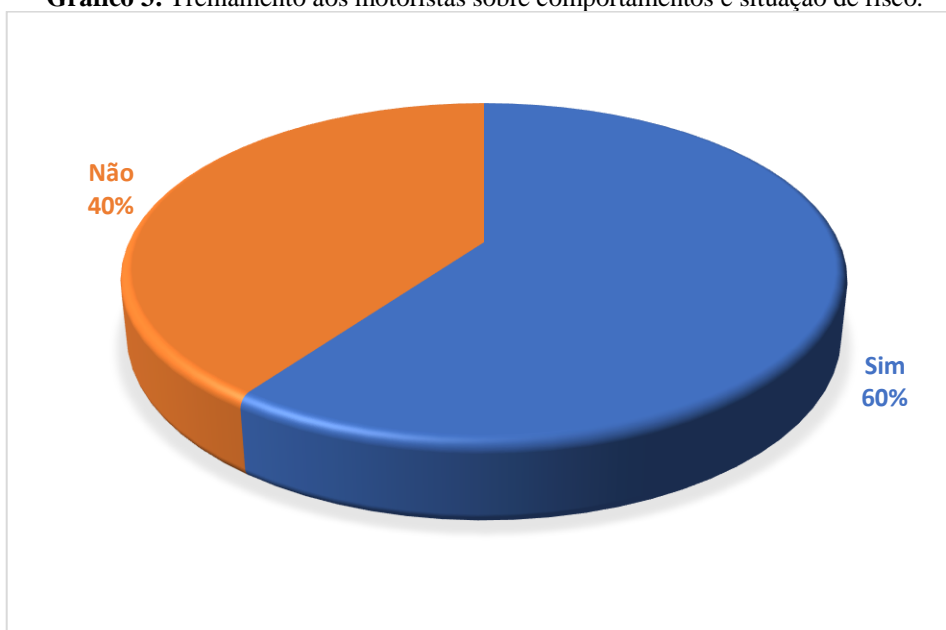
Gráfico 2: Instruções repassadas aos motoristas para identificar riscos.



Fonte: Dados da pesquisa.

Nas respostas, observa-se um pequeno aumento em relação às respostas negativas, ficando com 70% de respostas positivas, porém ao serem questionados sobre capacitação dos motoristas, alguns dos responsáveis não souberam dizer como isso é feito e outras explicaram que esses métodos de identificação de risco são extraídos dos anos de serviço e prática de cada motoristas, ou seja, quanto mais tempo de serviço na área o motorista tiver, mais fácil e rápido ele saberá identificar e avaliar os riscos que ocorram durante a viagem.

Ainda, se tratando de treinamento e capacitação dos motoristas, o Gráfico 3 mostra também, o quão instruídos sobre como reagir durante uma situação de risco estão os motoristas. Essa pergunta é importante porque uma reação exagerada ou até mesmo um simples movimento durante um ato perigoso, pode resultar em efeitos catastróficos, colocando em risco não só a vida e bem-estar do motorista, como também, dos demais tripulantes.

Gráfico 3: Treinamento aos motoristas sobre comportamentos e situação de risco.

Fonte: Dados da pesquisa.

As empresas que negaram haver esse tipo de treinamento afirmaram não fazer uso dessa prática devido não fazer contratação de motoristas jovens ou com pouca experiência no ramo, optando por pessoas que supostamente saberão como reagir e ajudar os passageiros, caso, apesar de raro, isso aconteça. No Gráfico 4 é visto como são tratadas as situações de risco.

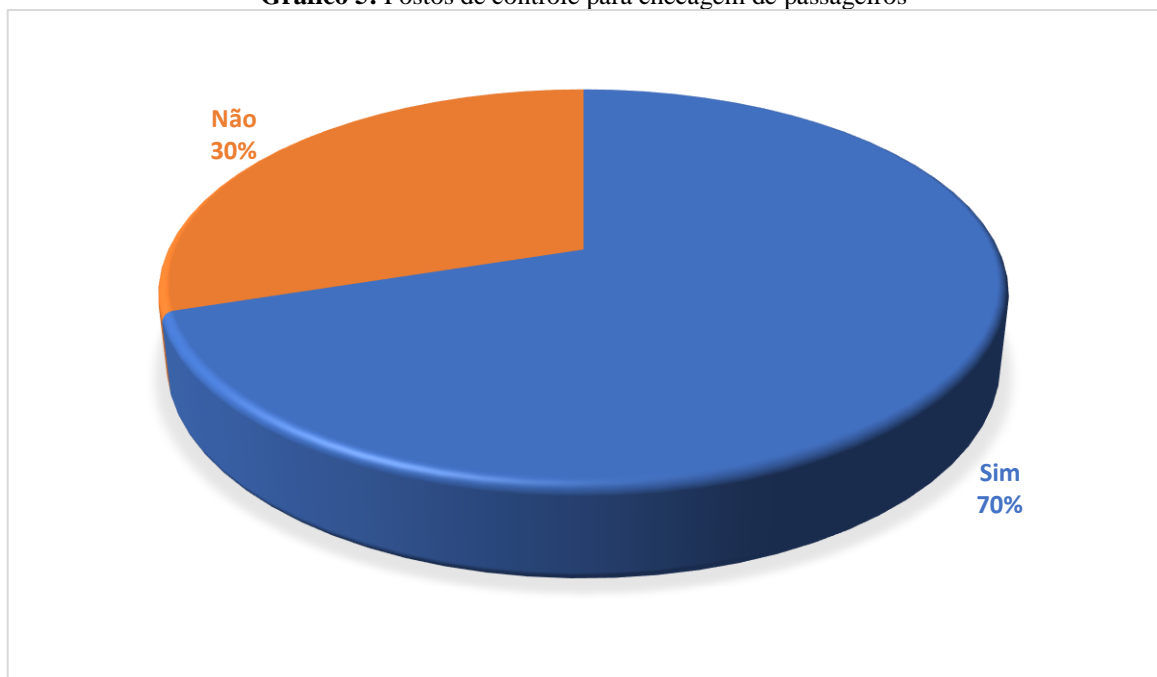
Gráfico 4: Acionamento policial após situação de risco

Fonte: Dados da pesquisa

No Gráfico 4, observa-se que toda a população em estudo se mostra presente em caso de incidentes que precisem de acionamento policial. Algumas empresas ainda explicam que o

acionamento policial é feito mesmo que não seja algo grave, para que caso alguma pessoa ou o veículo seja lesado de alguma forma, a empresa não precise arcar com prejuízos, pois é feito perícia pela polícia para constatar o que for alegado pela empresa e assim, acionar a cobertura do seguro contratado pela empresa transportadora. O Gráfico 5 demonstra que 70% das empresas que fazem a linha Araguaína-Palmas trabalham com postos de controle. Esses postos são importantes porque são neles que é feito a checagem de como está o andamento da viagem e as condições do veículo e passageiros, bem como a existência de alguém sem passagens ou taxas de embarque devidamente pagas.

Gráfico 5: Postos de controle para checagem de passageiros

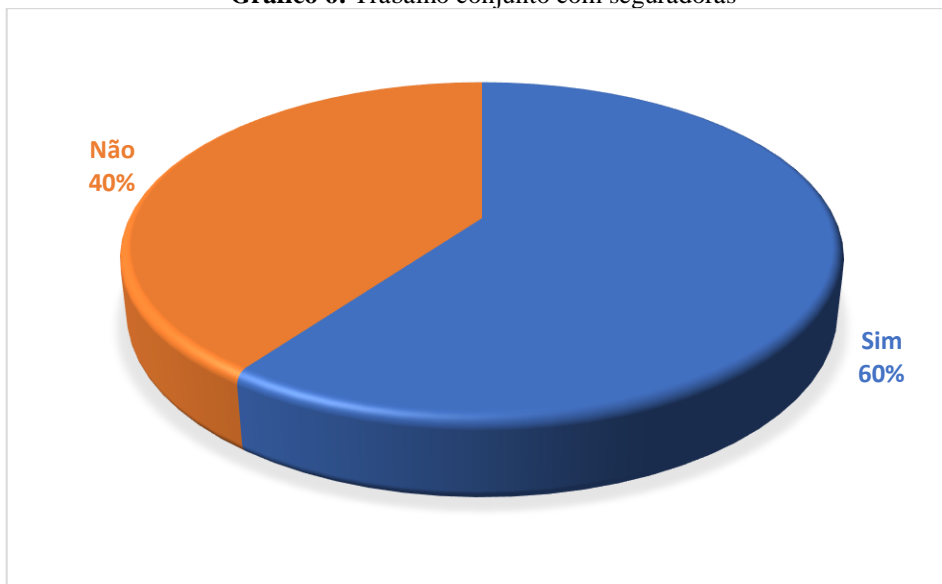


Fonte: Dados da pesquisa

Apesar de mais da metade das empresas pesquisadas alegarem ter postos de controle durante o trecho estudado, elas ainda dizem não fazer um controle eficiente sobre o bem-estar dos passageiros, algumas não checam isso de fato, apenas vistoriando passagens e dados no painel do veículo. Em todos os tipos de negócio as empresas precisam estar asseguradas devido os diversos riscos que envolvem os processos internos e externos, e como o estudo foca no transporte alternativo de passageiros, não seria diferente, ao fazer parceria com seguradoras, as empresas asseguradas terão o seu patrimônio protegido, além disso, os seguros são um tipo de investimento, já que possivelmente irá cobrir o risco de perda e dano, tanto em relação ao veículo, como também ao motorista e aos passageiros, o que nesse caso, é de extrema

importância. No Gráfico 6 é apontado que 60% das empresas presentes na cidade tem cobertura com seguradoras privadas.

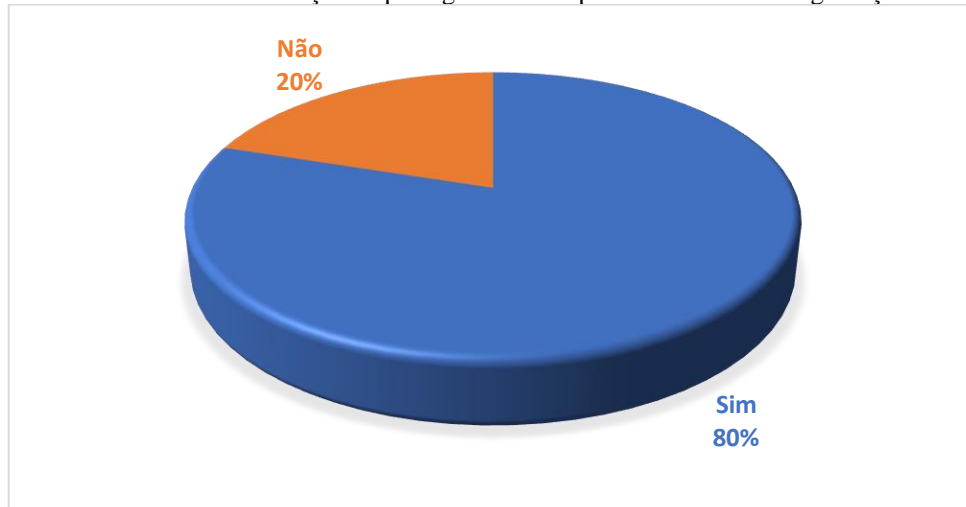
Gráfico 6: Trabalho conjunto com seguradoras



Fonte: Dados da pesquisa

Apesar de mais da metade trabalhar em conjunto com seguradoras 40% ainda contam somente com o seguro DPVAT, que é um seguro obrigatório pago anualmente, e segundo a própria Seguradora Líder, administradora do seguro, oferece cobertura para todas as vítimas de acidentes de trânsito registrados em território nacional, independentemente se houver contrato com outra. Os três principais fatores de acidentes de trânsito se correlacionam e podem ser representados por fator veículo, fator via e o mais alarmante, o fator humano, último esse que de acordo com um estudo realizado pelo Ministério da Infraestrutura, representa 50% dos casos de acidentes. Quando perguntado sobre erros, averiguações e punições de motoristas, todos os respondentes disseram que sim que há consequências advindas dos erros do motorista.

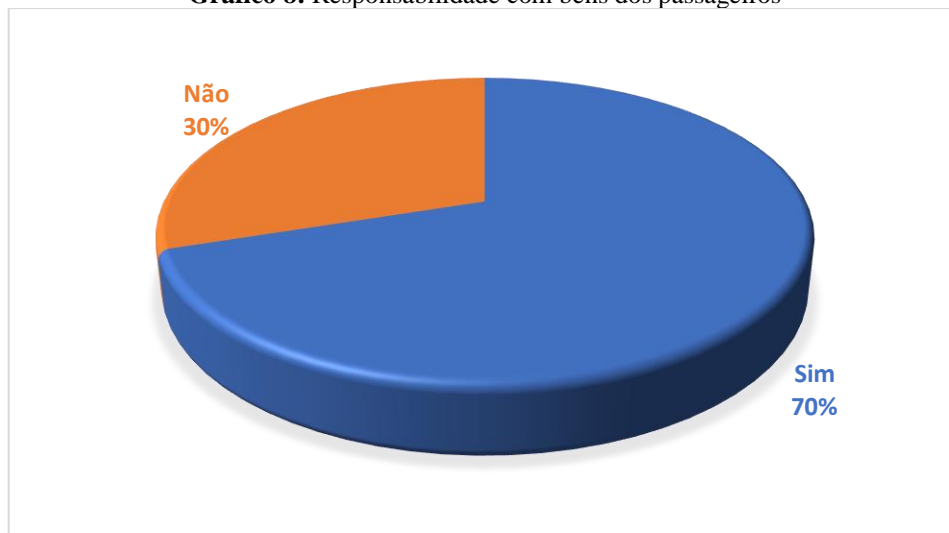
A partir das respostas obtidas vê-se que todas as empresas averiguam os fatos e caso seja constatado que o erro seja do motorista e ocasione em alguma perda ou prejuízo, inevitavelmente ele será punido e possivelmente demitido. Assim, como fica claro no Art. 30 do Decreto 2521/98, qualquer passageiro que tente embarcar com produtos perigosos/ilegais que coloque em risco a segurança dos demais tripulantes ou que perturbe a ordem será impedido de embarcar, daí se dá a importância desse ponto ter sido levantado, o Gráfico 7 abaixo demonstra o resultado.

Gráfico 7: Fiscalização de passageiros e cumprimento de leis de segurança

Fonte: Dados da pesquisa

Nas respostas, 80% afirmaram fazer essa fiscalização, porém, ao serem questionados como era feito a abordagem, demonstraram certa incerteza ao explicar, o que levantou dúvidas sobre a veracidade da informação, já que, de acordo com eles não há um profissional específico para realizar a vistoria e não souberam dizer quem então seria responsável e se esse poderia explicar o método.

Conforme determina o Artigo 734 do Código Civil Brasileiro, a empresa de transporte é responsável pelos danos causados tanto às pessoas, quanto a suas bagagens, sendo assim, a partir do momento em que a passagem é comprada, o passageiro já fica resguardado por seus direitos. No Gráfico 8 percebe-se que essa realidade é um pouco diferente, já que nem todas se responsabilizam de fato.

Gráfico 8: Responsabilidade com bens dos passageiros

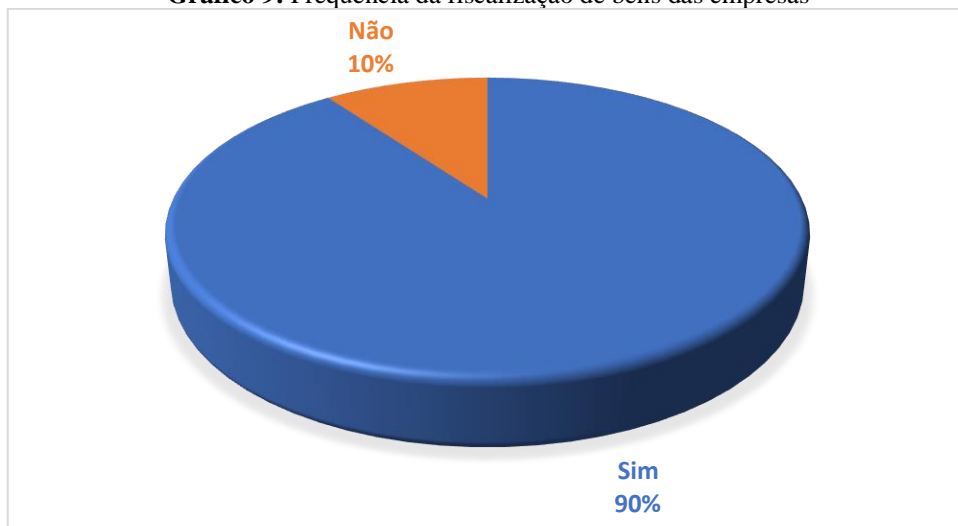
Fonte: Dados da pesquisa

Fica evidente que 30% das empresas definitivamente não cumprem o que a lei preceitua, apesar de que esse número seria maior se as suspeitas se confirmassem, pois duas das empresas questionadas ficaram visivelmente desconfortáveis e acabaram por responder positivamente o questionamento e outra que alega se responsabilizar apenas por mercadorias encomendadas mas respondeu sim ao ser questionada. Ainda se tratando de responsabilidades da empresa para com o usuário, todos os respondentes confirmaram que há assistência financeira aos passageiros.

Todas as empresas estudadas prestam assistência sempre que há um imprevisto que impeça que a viagem prossiga, como por exemplo, em casos em que o veículo apresenta defeitos após sua saída, ou em caso de acidente que os envolva, onde é feito o que eles chamam de baldeação de passageiros, sendo enviado outro veículo vazio para fazer o remanejamento dos passageiros e se isso for demorar, pagando até mesmo hotéis e alimentação de todos os tripulantes.

Fiscalizar os bens da empresa é um dos atos mais importantes para garantir que a viagem prossiga de forma agradável e sem maiores problemas. São nessas fiscalizações que são averiguadas questões de higiene do automóvel, segurança interna, são averiguados os freios e demais componentes, ou seja, esta checagem é imprescindível. No Gráfico 9 é exibido as empresas que realizam esse procedimento.

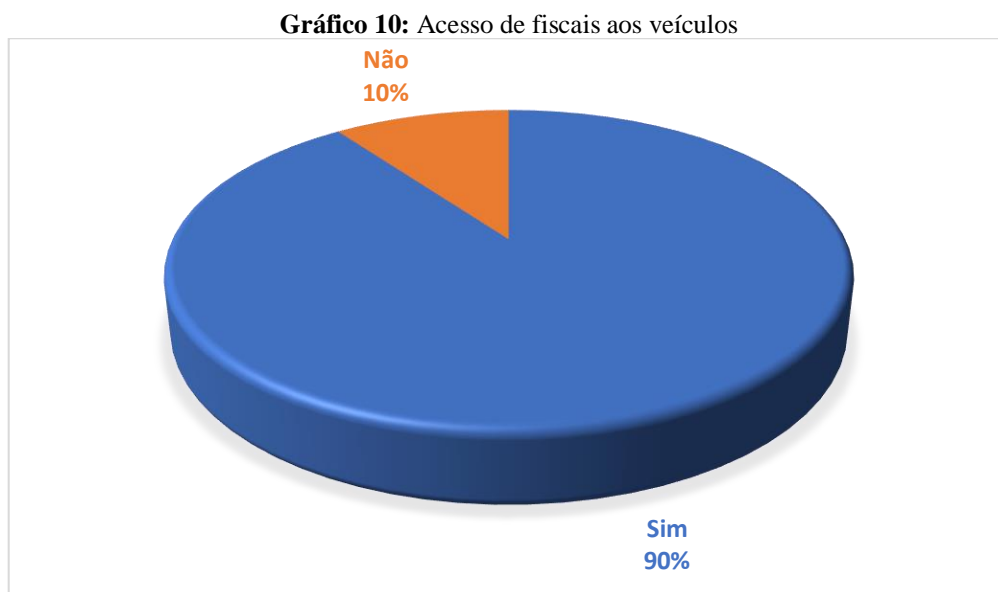
Gráfico 9: Frequência da fiscalização de bens das empresas



Fonte: Dados da pesquisa

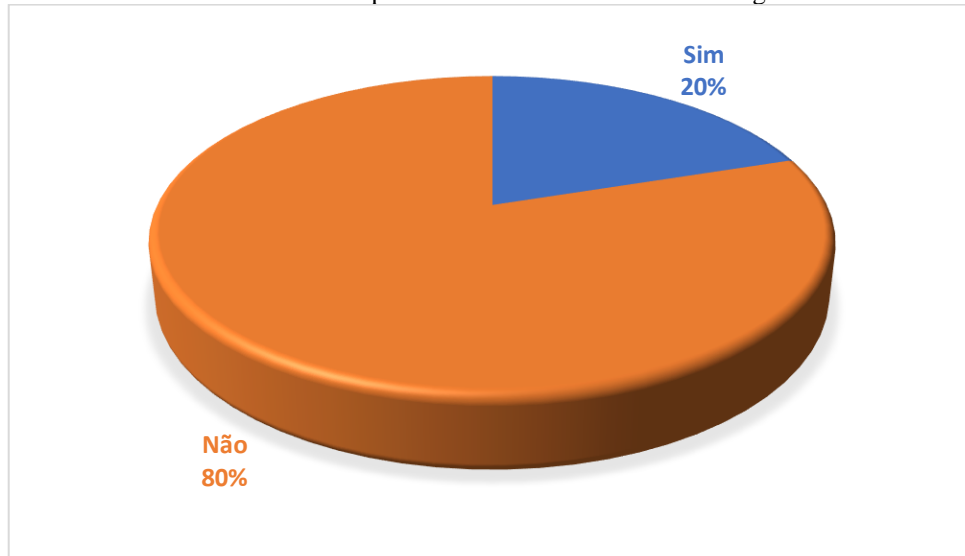
Segundo os respondentes, a fiscalização dos bens da empresa é feita constantemente, sendo efetuada sempre que o veículo chega ao seu destino. Apenas uma empresa negou fazer fiscalização constante, alegando ter fiscalização somente ao findar dos anos. Quando se trata

de fiscalização que busquem assegurar aos usuários desse transporte um serviço de qualidade, a SUFIS (Superintendência de Fiscalização), uma das áreas da ANTT é a responsável. É ela que faz regularmente o controle e vistoria dos veículos, podendo impedi-los ou não de circular, dependendo, é claro, se não possuem o nível de qualidade estipulado pela Agência. No Gráfico 10 denota-se como esta questão é tratada pelas agências de transporte residentes na região.



Fonte: Dados da pesquisa

Como fica perceptível, apenas 10% das empresas não permitem livre acesso aos fiscais responsáveis por verificar se o veículo cumpre os requisitos de segurança que garantem um bom prosseguimento da viagem, o que apesar de ser uma baixa porcentagem, é preocupante, pois o fluxo de passageiros que utilizam o serviço é muito grande. No Gráfico 11 é destacado o resultado dessas verificações.

Gráfico 11: Impedimento de veículos devido a irregularidades

Fonte: Dados da pesquisa

Nos dados percebe-se o quão importante é esse acesso aos veículos, já que 20% das empresas já tiveram algum veículo impedido de operar por não possuir os níveis de qualidade desejáveis e que poderiam colocar em risco a integridade da tripulação. Ainda no questionário, foi feita uma pergunta fechada que abordava sobre a retenção de bagagens para que fosse possível obter o pagamento de passagens, mas essa acabou por ser excluída devido o terminal rodoviário em que as agências em estudo atuam não realiza mais esse tipo de embarque, sendo necessário efetuar a compra antecipadamente e só posteriormente adentrar ao veículo.

Foram feitas ainda, duas perguntas com possibilidade de resposta aberta, na qual as empresas eram questionadas sobre qual seria seus procedimentos em caso de tombamento do veículo e em acidentes causados por terceiros, nos dois casos e em todas as empresas há um padrão de resposta, sendo feito inicialmente, o acionamento da Polícia Rodoviária Federal (PRF) e da seguradora que tenha contrato com a empresa, posteriormente haverá uma investigação em torno das ações que possivelmente causaram o tombamento ou o acidente em que outra pessoa que não seja o motorista tenha culpa ou parte dela, para só assim definirem quais medidas serão tomadas. Os únicos casos em exceção são os das empresas (33% conforme mostra o Gráfico 6) que não trabalham em conjunto com nenhuma seguradora e que quando há ocorrência de um desses casos, é feito somente o acionamento policial, onde é registrado o Boletim de Ocorrência e só então o Seguro por Danos Pessoais causados por Veículos Automotores de via Terrestre (DPVAT) é acionado.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desdobramento do presente artigo possibilitou uma descrição precisa sobre riscos e demonstrou como o gerenciamento dos riscos logísticos é imprescindível para que se tenha uma boa operação e garanta uma prestação de serviços segura, confiável e agradável para todos os usuários, além disso, permitiu observar de perto a realidade do terminal rodoviário da cidade, como as empresas que atuam, saber qual o estado de conservação da rodovia que liga as duas cidades mais importantes do estado e ainda, demonstrando que as partes mais preocupantes do processo é a falta de pesquisas para se identificar e avaliar riscos durante o transporte, a falta de treinamento para o quadro de motoristas sobre identificação e comportamentos adequados em situações de risco, respectivamente exibidos nos Gráficos 1, 2 e 3.

Tendo uma metodologia descritiva, dedutiva e qualitativa e com aplicação de questionários diretos, com perguntas mistas abertas e fechadas garantiu que todas as respostas obtidas fizesse com que os objetivos da pesquisa fossem atingidos e que a questão problema fosse respondida de forma sucinta, demonstrou ainda, a partir de sua análise que as empresas residentes na cidade e que fazem esse tipo de transporte na linha de viagem em estudo, de certa forma, desconhecem das leis pelas quais elas estão resguardadas e que devem seguir, desconhecem que o risco logístico que cercam o transporte de passageiros está além de roubos e acidentes, sendo todos os motivos pelos quais surgem incertezas para se concretizar os objetivos traçados, deixando claro durante a aplicação do questionário que por muitas vezes seus funcionários não são instruídos de forma correta sobre esses diversos riscos ou sobre os procedimentos obrigatórios em casos de sinistros e até mesmo sobre a própria empresa.

Exprime ainda que alguns pontos abordados, como por exemplo, perguntas sobre vistorias, bem estar, segurança e acionamento policial todas têm respostas padrão, sempre com respostas positivas, óbvias, isso tudo além da leitura corporal dos respondentes, os quais transparecem por diversas vezes, incertezas em suas ideias ou até mesmo levantando suspeita sobre dizerem inverdades em alguns momentos.

Destaca-se a importância do treinamento e profissionalização de todos os profissionais envolvidos nos processos organizacionais da empresa, aprimorando-os em diversos aspectos, como gestão de pessoal, administração dos recursos e ativos e essencialmente investir em um profissional logístico, além da adoção de métodos e ferramentas que facilitarão e auxiliarão a tomada de decisões, e por ainda suprir a necessidade das empresas de se adequarem completamente ao que a lei preceitua, pois é assim que cumprirão os requisitos de segurança e tanto elas como seus usuários estarão totalmente amparadas.

O estudo realizado apresentou limitações importantes, começando primeiramente em relação ao que era proposto a ser pesquisado inicialmente, tendo como foco o gerenciamento de risco no transporte rodoviário de cargas, mas devido à dificuldade de realizar o estudo e aplicar o questionário em uma transportadora local apesar das inúmeras tentativas de contato, inviabilizou a continuidade da pesquisa, ocasionando na mudança de foco, passando então a focar no transporte de passageiros por meio de empresas alternativas que atuam na cidade fazendo o percurso estudado.

A pesquisa demonstrou ainda, limitações em quanto a sua amostra, pois ela é relativamente pequena apesar da quantidade de usuários que utilizam o serviço ser grande, o que acaba por permitir consideração aprofundada somente sobre as empresas estudadas, não permitindo que os resultados obtidos possam ser expandidos para outras organizações que realizam o transporte rodoviário de passageiros. Tendo ainda, dificuldade em realizar a entrevista, pois o fluxo de pessoas constante na agência dificultou o diálogo entre as partes envolvidas, necessitando um maior empenho em explicar os questionamentos, pois os representantes desconheciam conceitos, o que prejudicou o entendimento das perguntas.

Ao decorrer da pesquisa foi possível identificar a possibilidade de realização de outros estudos, como por exemplo, ao invés de realizar o estudo apenas com as empresas transportadoras, focar também nos seus usuários, com objetivo de verificar o nível de conhecimento sobre seus direitos e deveres. Há também a possibilidade de estudo a respeito de como é feito as fiscalizações sobre esse tipo de transporte e se ele é realmente eficiente.

REFERÊNCIAS

ALBERTON, Anete. Uma metodologia para auxiliar no gerenciamento de riscos e na seleção de alternativas de investimentos em segurança. **Dissertação** (Mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1996.

AMBEV. **Retrato da Segurança Viária**. São Paulo, 2017

ANTT. **Legislação do Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros**. Disponível em:
http://www.antt.gov.br/passageiros/Legislacao_do_Transporte_Rodoviario_Interestadual_de_Passageiros.html. Acesso em 10 set. 2019

ANTT. **Superintendência de Fiscalização**. Disponível em:
<http://www.antt.gov.br/fiscalizacao/>. Acesso em 28 out. 2019

BRASIL. **Decreto nº 2.521, de 20 de Março de 1998**. Diário Oficial da União, Brasília, DF. Disponível em:
<http://www.normaslegais.com.br/legislacao/decreto-2521-1998.htm>. Acesso em 10 set. 2019

BRASIL. **Lei nº 10.233, de 5 de Junho de 2001**. Diário Oficial da União, Brasília, DF. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LEIS_2001/L10233.htm. Acesso em 10 set. 2019

BRASIL. **Lei nº 10.446, de 10 de Janeiro de 2002**. Diário Oficial da União, Brasília, DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em 10 set. 2019

BRASIL. **Lei nº 12.996, de 18 de Junho de 2014**. Diário Oficial da União, Brasília, DF. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12996.htm#art3. Acesso em 10 set. 2019

BRASIL. **Lei nº 6.194 de 19 Dezembro de 1974**. Diário Oficial da União, Brasília, DF. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6194.htm. Acesso em 10 set. 2019

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990**. Diário Oficial da União, Brasília, DF. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em 10 set. 2019

BRASIL. **Lei nº 8.987, de 13 de Fevereiro de 1995**. Diário Oficial da União, Brasília, DF. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987compilada.htm. Acesso em 10 set. 2019

BRASIL. **Lei nº 9.503, de 23 de Setembro de 1997**. Diário Oficial da União, Brasília, DF. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/leis/L9503Compilado.htm. Acesso em 10 set. 2019

BRASIL. **Lei nº 9.074, de 7 de Julho de 1995**. Diário Oficial da União, Brasília, DF. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9074cons.htm. Acesso em 10 set. 2019

BRASIL. **Norma Técnica Brasileira de Gestão de Risco (NBR ISO 31000:2009)**.

BRASIL. **Norma Técnica Brasileira de Gestão de Risco (ISO/IEC 31010:2009)**.

BRASIL. **Normas Gerais no Transporte Rodoviário de Passageiros**. Disponível em:
<http://www.normaslegais.com.br/guia/clientes/normas-gerais-no-transporte-rodoviario-de-passageiros.htm>. Acesso em 10 set. 2019

BRASIL. **Polícia Rodoviária Federal**. Balanço 2017. São Paulo, 2017

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (TCU). **Gestão de Riscos: avaliação da Maturidade**. Brasília: TCU Secretária de Métodos e Suporte ao Controle Externo, 2018.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. São Paulo: Elsevier, 2008.

CHICKEN, J. C. **Risk Assessment for Hazardous Installations**. Oxford: Pergamon Press, 1986.

DE CICCIO, F. M. G. A F.; FANTAZZINI, M. L. **Introdução a Engenharia de Segurança de Sistemas**. São Paulo: Fundacentro, 1985.

GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira**. 7. ed. São Paulo: Harbra, 1997.

KEPNER, Charles H.; TREGOE, Benjamin B. **O administrador racional**. São Paulo: Atlas, 1981. p. 58

LÍDER. **Seguradora. Seguro DPVAT.** Disponível em:
<https://www.seguradoralider.com.br/Seguro-DPVAT/Sobre-o-Seguro-DPVAT>. Acesso em 28 out.2019

MIELZYNSKA, Jadwiga. **A construção e a aplicação de questionários na pesquisa em Ciências Sociais.** Revista do Programa de estudos pós-graduados PUCSP, São Paulo, v. 6, p.1-21, 1998.

PARASURAMAN, A. **Marketing research.** 2. ed. New York: Addison-Wesley Publishing Company, 1991.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICES

Prezado empreendedor,

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa sobre componentes logísticos para administração. O resultado da pesquisa irá compor os dados e análises do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do discente Ademilson Sanches Ribeiro, orientado pela Professora Clarete de Itoz, com o título: “**GERENCIAMENTO DE RISCO LOGÍSTICO NO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS: um estudo descritivo**”. Os dados serão exclusivamente utilizados para compor o objeto de pesquisa, não se tendo outra finalidade. Contamos com sua participação.

Data da pesquisa: ___/___/_____

Quantidade de funcionários: _____

Seguimento que atua: _____

Marque um X em apenas uma opção de resposta para cada pergunta.

QUESTÕES	SIM	NÃO
É feita alguma pesquisa para identificação e avaliação dos riscos? Se Sim, qual o método adotado? _____ _____ _____		
Há maneiras repassadas aos motoristas para que eles possam identificar riscos durante o transporte dos passageiros?		
Existe treinamento para os motoristas sobre comportamentos adequados durante uma situação de risco? Como por exemplo, em um assalto?		
Há acionamento policial após um caso como o citado acima?		
Existe postos de controle para que seja checado o andamento da viagem e o bem-estar dos passageiros?		
A empresa trabalha em conjunto com alguma seguradora para casos em que haja acidentes?		
O fator humano é o maior responsável pela maioria das ocorrências, caso seja constatado erro do motorista (quebra de protocolo como: paradas em locais de risco, não usar os equipamentos de segurança, embriaguez ou dormir ao volante) e houver ocorrência de acidentes, há medidas para averiguar e punir o motorista caso ele tenha cometido algum erro?		
Existe algum tipo de fiscalização que verifique se há possibilidade de um passageiro colocar a segurança dos demais tripulantes em risco ou que pretenda embarcar com produtos perigosos ou ilegais?		
A empresa se responsabiliza por avarias em mercadorias dos passageiros?		
Os profissionais responsáveis pela fiscalização dos bens da empresa fazem o trabalho com frequência?		
Os fiscais têm livre acesso ao veículo?		
A empresa já teve algum veículo impedido de operar devido a não atender as condições de regularidade exigidas pela ANTT?		
Já houve casos em que foi preciso reter bagagens para que o valor do transporte fosse devidamente pago pelo passageiro?		
Há assistência financeira aos passageiros em caso de acidentes que impeçam o prosseguimento da viagem?		

Qual é o procedimento em caso de tombamento do veículo?

Qual é o procedimento em caso de acidentes causados por terceiros?
