

# GESTÃO DE TRÁFEGO



**antram**

Associação Nacional de Transportadores  
Públicos Rodoviários de Mercadorias

# COMO ESTAMOS A GERIR O TALENTO DOS GESTORES DE TRÁFEGO?

O Gestor de Tráfego tem um papel-chave e abrangente que se transmite em três desafios exigentes: Negócio (Qual o contexto em que atuamos?), Pessoas (Como interagimos com os outros?) e Operação (De que forma fazemos o nosso trabalho?).

A ANTRAM com a sua experiência no Setor do Transporte Rodoviário de Mercadorias, propõe potenciar estas competências visando o desenvolvimento dos Gestores de Tráfego no âmbito da empresa (eixo negócio), gestão de recursos humanos (eixo pessoas) e gestão da frota (eixo operação).

## COMO PREPARAR OS GESTORES DE TRÁFEGO PARA ESTA MISSÃO?

### Empresa (14H)

Regulamentação Social (6h)

Regulamentação da Atividade (4h)

Gestão e Organização de Custos no Tráfego (4h)

### Gestão de Recursos Humanos (14H)

Liderança Mobilizadora (7h)

Comunicação e Relacionamento com o Cliente (7h)

### Gestão de Frota (8H)

Organização do Serviço de Transporte (4h)

Sistemas de Informação para Gestores de Tráfego (4h)

## REGULAMENTAÇÃO SOCIAL (6H)

1. Âmbito e definições
2. Tempos máximos de condução
3. Pausas e tempos mínimos de repouso
4. Tempo de trabalho
5. Regras de utilização do aparelho de controlo
6. Contra-ordenações

Objetivos:

- a. Conhecer a regulamentação social nos transportes rodoviários relativa aos tempos de condução e repouso para veículos pesados;
- b. Fazer cumprir as regras aplicáveis no sentido de reduzir o número de infrações relacionadas com a regulamentação, otimizando o serviço prestado aos clientes com uma gestão eficiente.

## REGULAMENTAÇÃO DA ATIVIDADE (4H)

1. Acesso e exercício da atividade
2. Cabotagem - Definição, requisitos legais, responsabilidade em caso de infração
3. Subcontratação e transportes sucessivos - Definições, consequências legais

Objetivo: Conhecer as regras de acesso e exercício da atividade de transporte rodoviário de mercadorias.

## GESTÃO E OTIMIZAÇÃO DE CUSTOS NO TRÁFEGO (4H)

I - Custos/Gastos:

1. Noções Gerais
2. Custos Fixos e Custos Variáveis - Custos fixos, custos variáveis, custo total, Interesse na Distinção
3. Custos Diretos e Custos Indiretos

Objetivos:

- a. Identificar os principais custos das empresas de transportes;
- b. Identificar custos de imobilização;
- c. Identificar custos de km em vazio;
- d. Identificar algumas medidas de otimização de custos.

II - Custos de Exploração das Empresas de Transportes:

1. Introdução
2. Custos Diretos
3. Custos Fixos - Relativos ao equipamento e relativos ao motorista
4. Custos Variáveis - Relativos ao equipamento e relativos ao motorista

# MÓDULO: GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

## LIDERANÇA MOBILIZADORA (7H)

1. A Inteligência Emocional e Energética na Liderança
2. O potencial do cérebro
3. A importância da Gestão das Emoções na Liderança
4. A Eficácia da Inteligência Emocional na Liderança
5. A Inteligência Energética na Liderança
6. Capacidades de Liderança
7. Liderar o que é e o que não é
8. Desenvolvimento de capacidades de Liderança
9. Modelação de comportamentos de referência na Liderança
10. Programas de construção das capacidades e de aperfeiçoamento da Liderança
11. Liderança de equipa
12. Liderar com eficácia uma equipa
13. Liderar equipas pela mobilização
14. Mobilizar e auto motivar equipas de alto rendimento
15. As capacidades básicas necessárias para liderar uma equipa
16. Líder na Gestão de Conflitos
17. As diferentes causas de conflitos.
18. Estratégias para enfrentar conflitos
19. Como gerir a fúria, agressão e hostilidades nos conflitos
20. Técnicas para tratar com eficácia o conflito

### Objetivos:

- a. Avaliar a importância da Liderança na Gestão do Tráfego;
- b. Saber trabalhar bem, sob pressão;
- c. Construir soluções para a equipa e gerir com eficácia os conflitos da equipa;
- d. Reforçar a qualidade pessoal de cada membro da equipa;
- e. Desenvolver as competências do feedback;
- f. Desenvolver as Inteligências Emocional e Energética e gerir as emoções na equipa.

## COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (7H)

### I - Princípios Ativos de Comunicação

1. A importância da comunicação na perceção da informação
2. Os 4 tipos de comunicação
3. Comunicar não é falar
4. A escuta ativa

### II - Estratégias Comunicacionais

1. Criar rapport e empatia
2. A persuasão na comunicação
3. A escuta interna para maior flexibilidade comunicacional
4. Comunicação não violenta

### III - Gestão de Conflitos Comunicacionais

1. As diferentes causas de conflito na comunicação
2. Reconhecer os diversos tipos de conflito na comunicação
3. Estratégias para gestão de conflitos comunicacional
4. Reações aos comportamentos expressos nos conflitos comunicacionais

### IV - A Assertividade na comunicação

1. A passividade na comunicação
2. A manipulação na comunicação
3. A agressividade na comunicação
4. A assertividade na comunicação

### Objetivos:

- a. Identificar os elementos do processo de comunicação;
- b. Conhecer a importância da perceção na comunicação humana;
- c. Desenvolver o processo relacional;
- d. Saber definir a passividade, agressividade, manipulação e assertividade;
- e. Técnicas de comunicação e relacionamento com o cliente.

# MÓDULO: GESTÃO DE FROTA

## ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE (4H)

1. Pesos e dimensões máximas (nacional e internacional)
2. Diferentes tipos de veículo e de cargas
3. Transportes específicos - Mercadorias Perigosas (ADR) e Produtos Alimentares Perecíveis (ATP)
4. Estiva e amarração de cargas
5. Restrições à circulação
6. Regras de circulação
7. Manutenção e inspeções técnicas

### Objetivos:

- a. Conhecer a tipologia dos veículos, nomeadamente os limites de peso e dimensões;
- b. Sensibilizar para a adopção de regras para uma circulação segura;
- c. Conhecer as limitações impostas pelas restrições à circulação;
- d. Compreender a necessidade das operações de manutenção e das inspeções técnicas aos veículos.

## SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE SUPORTE À GESTÃO DE TRÁFEGO (4H)

1. Sistemas de Georreferenciação
2. Bolsas de carga
3. Monitorização de tempos de condução e repouso
4. Equipamentos embarcados:
5. Módulo de comunicação
6. Módulo de Navegação

### Objetivos:

- a. Identificar as soluções tecnológicas adequadas ao desempenho da função;
- b. Conhecer as tendências futuras.

“Módulos e conteúdos atuais, com temas muito interessantes de aplicação diária no nosso dia-a-dia e na nossa atividade, privilegiando o debate e a troca de ideias”

– LASO

“É uma mais-valia na formação dos nossos colaboradores, nomeadamente Operadores de Tráfego. O programa do curso é bastante completo, abrangendo temas de diversas áreas.”

– Transportes João Pires

“Esta formação contribuiu para melhorar a qualidade do setor dos transportes”

– Torrestir

“Foi sem dúvida um curso de elevada qualidade, excedendo as expectativas. Os formadores eram excelentes, as sessões estavam bem estruturadas, e as temáticas abordadas corresponderam ao que se pretendia para colocar em prática no dia-a-dia.”

– Transportes Covas



## EXPERIÊNCIA

40 ANOS DE EXPERIÊNCIA NO SETOR DOS  
TRANSPORTES DE MERCADORIAS

## RELEVÂNCIA

FORMADORES EXPERIENTES E ESPECIALIZADOS NO  
SETOR

## ESTRATÉGIA

PARCERIAS COM ORGANISMOS ESTRATÉGICOS  
PARA O SETOR

## PROXIMIDADE

DISPERSÃO GEOGRÁFICA QUE NOS PERMITE  
RESPONDER ÀS NECESSIDADES DE CADA REGIÃO

## QUALIDADE

CERTIFICADO DE QUALIDADE DESDE 1998  
CERTIFICADOS PELA DGERT DESDE 2007  
CERTIFICADOS PELO IMT

FORMAÇÃO  
TÉCNICA  
ESPECIALIZADA

CONSULTORIA  
DE  
PROCESSOS

SOLUÇÕES  
IN-HOUSE

