

# CURSO DE GESTORES DE TRÁFEGO

PROGRAMA DAS 36H

## SOBRE O CURSO



Os conteúdos programáticos do curso incidem sobre os seguintes objetivos:

1. Programar e organizar o serviço de transportes atendendo às suas características e requisitos técnicos e comerciais.
2. Assegurar o desempenho da execução do serviço de transporte aplicando ferramentas de apoio à gestão comercial e controlando a qualidade do serviço prestado.
3. Gerir de forma eficiente os recursos humanos e operacionais da empresa.

## MODELO INTEGRADO EM 3 MÓDULOS

**EMPRESA**  
**14H**

**GESTÃO DE**  
**RECURSOS**  
**HUMANOS**  
**14H**

**GESTÃO DE**  
**FROTA**  
**8H**



**antram**

Associação Nacional de Transportadores  
Públicos Rodoviários de Mercadorias

# MÓDULO: EMPRESA

## 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

Objetivo: Conhecer a regulamentação social nos transportes rodoviários relativa aos tempos de condução e repouso para veículos pesados. 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:

- 1.1. Noções Gerais
- 1.2. Custos Fixos e Custos Variáveis
  - Custos fixos, custos variáveis, custo total, Interesse na Distinção
- 1.3. Custos Diretos e Custos Indiretos

### II - Custos de Exploração das Empresas de Transportes:

1. Introdução
2. Custos Diretos
  - 2.1. Custos Fixos
    - Relativos ao equipamento e relativos ao motorista
  - 2.2. Custos Variáveis
    - Relativos ao equipamento e relativos ao motorista

### Objetivos:

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

# MÓDULO: GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

## LIDERANÇA MOBILIZADORA (7H)

1. A Inteligência Emocional e Energética na Liderança
  - 1.1. O potencial do cérebro
  - 1.2. A importância da Gestão das Emoções na Liderança
  - 1.3. A Eficácia da Inteligência Emocional na Liderança
  - 1.4. A Inteligência Energética na Liderança
2. Capacidades de Liderança
  - 2.1. Liderar o que é e o que não é
  - 2.2. Desenvolvimento de capacidades de Liderança
  - 2.3. Modelação de comportamentos de referência na Liderança
  - 2.4. Programas de construção das capacidades e de aperfeiçoamento da Liderança
3. Liderança de equipa
  - 3.1. Liderar com eficácia uma equipa
  - 3.2. Liderar equipas pela mobilização
  - 3.3. Mobilizar e auto motivar equipas de alto rendimento
  - 3.4. As capacidades básicas necessárias para liderar uma equipa
4. Líder na Gestão de Conflitos
  - 4.1. As diferentes causas de conflitos.
  - 4.2. Estratégias para enfrentar conflitos
  - 4.3. Como gerir a fúria, agressão e hostilidades nos conflitos
  - 4.4. Técnicas para tratar com eficácia o conflito

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

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

1. Princípios Ativos de Comunicação
  - 1.1. A importância da comunicação na percepção da informação
  - 1.2. Os 4 tipos de comunicação
  - 1.3. Comunicar não é falar
  - 1.4. A escuta activa
2. Estratégias Comunicacionais
  - 2.1. Criar rapport e empatia
  - 2.2. A persuasão na comunicação
  - 2.3. A escuta interna para maior flexibilidade comunicacional
  - 2.4. Comunicação não violenta
3. Gestão de Conflitos Comunicacionais
  - 3.1. As diferentes causas de conflito na comunicação
  - 3.2. Reconhecer os diversos tipos de conflito na comunicação
  - 3.3. Estratégias para gestão de conflitos comunicacional
  - 3.4. Reações aos comportamentos expressos nos conflitos comunicacionais
4. A Assertividade na Comunicação
  - 4.1. A passividade na comunicação
  - 4.2. A manipulação na comunicação
  - 4.3. A agressividade na comunicação
  - 4.4. A assertividade na comunicação

Objetivo: Identificar os elementos do processo de comunicação; Conhecer a importância da percepção na comunicação humana; Desenvolver o processo relacional; Saber definir a passividade, agressividade, manipulação e assertividade; 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:
  - a) Módulo de comunicação
  - b) Módulo de Navegação

Objetivos:

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

## **Aposte na formação!**

Contacte a ANTRAM para saber mais sobre esta e outras formações ajustadas às necessidades dos seus colaboradores e da sua empresa.

[www.antram.pt](http://www.antram.pt)

[sede@antram.pt](mailto:sede@antram.pt)

[www.linkedin.com/company/antram](http://www.linkedin.com/company/antram)