UNIVERSAL POSTAL UNION

Manual de Orientações da UPU para a Segurança no Trânsito

Julho de 2024

Stl/Hal

Índice Página

Definição do problema 5
Apanhado geral 5
Impactos no mundo postal e nos negócios 5
Desenvolvimento de uma cultura de segurança 6
Etapas para o advento de uma cultura de "Segurança em Primeiro Lugar" 7
Desenvolvimento de um programa de segurança no trânsito com base em 5 pilares essenciais **7**
Avaliação da situação atual 8
Pilar 1: Gestão da segurança no trânsito 8
Política voltada ao incremento do senso de responsabilidade dos motoristas 9
Avaliação de riscos 9
Indicadores de desempenho 10
Pillar 2: Programa de direção mais segura para os motoristas **12**
Contratação e seleção de motoristas 12
Treinamento dos empregados em segurança no trânsito 15
Pillar 3: Maior segurança dos veículos **18**
Gerenciamento da frota de veículos 18
Pilar 4: Providências a serem tomadas após um acidente de trânsito **24**
Diagnóstico e apuração das causas fundamentais dos acidentes de trânsito 24
Pilar 5: Implementação de sistemas sustentáveis **26**
Valorização de boas práticas 26
Monitoramento dos acidentes de trânsito e apuração de suas causas fundamentais 29
Ciclo de reavaliação 30
Conclusão 31
Anexo A – A ferramenta da UPU de avaliação da segurança no trânsito 34
Anexo B – Modelo de Termo de Compromisso Corporativo 35
Anexo C – Modelo de formulário de acidente 37
Anexo D – Cinco "Por que ... ?" 41
Anexo E – Bibliografia 43

Definição do Problema

Apanhado Geral

Em nível mundial, os acidentes de trânsito ceifam, por ano, aproximadamente 1,3 milhão de vidas – que, de outra forma, poderiam ser preservadas - e deixam um saldo de cerca de 50 milhões de feridos, o que faz deles a maior causa de mortes de jovens e crianças.

Mantidas as atuais condições, avalia-se que os acidentes de trânsito possam causar cerca de 13 milhões de mortes e 500 milhões de feridos no decorrer da próxima década e se tornem um sério obstáculo ao desenvolvimento sustentável, especialmente em países de baixa e mediana rendas.

Apesar das ações heróicas das Nações Unidas e dos órgãos de segurança no trânsito, esses números inaceitáveis, tanto em termos absolutos como relativos, têm permanecido inalterados nos últimos 20 anos.

Ao reconhecerem a importância do problema e a necessidade de tomarem medidas para saná-lo, os governos ao redor do mundo instituíram, por meio da Resolução 74/99 da Assembleia Geral das Nações Unidas, a Segunda Década de Ação de Segurança no Trânsito para o Período de 2021 a 2030, com o intuito explícito de reduzir o número de mortos e feridos em, pelo menos, 50% durante esse período (ver Figura 1).

Figura 1

Impactos no setor postal e nos negócios

Os impactos mais críticos dos acidentes de trânsito afetam as pessoas que são vítimas de acidentes no trânsito. O custo é alto para a pessoa afetada, que pode sofrer os efeitos individuais, financeiros e psicológicos do ocorrido. Os Operadores Postais Designados têm, portanto, a responsabilidade de tomarem as devidas medidas para mitigar os riscos de acidentes em sua esfera de competência.

Embora a saúde e a segurança dos empregados sejam, de longe, as principais preocupações, há outras variáveis a serem consideradas. Pode haver a descontinuidade temporária de operações em decorrência de vários fatores relacionados a acidentes no trânsito, tais como os períodos de inatividade dos veículos, os atrasos na entrega e rupturas na cadeia de suprimento. Os acidentes muitas vezes causam danos aos veículos, donde a necessidade de seu conserto ou de sua substituição, o que acarreta atrasos operacionais. Além disso, os motoristas feridos e a carga danificada podem trazer outras consequências, como atrasos na

entrega, impactos no nível de satisfação do usuário e não cumprimento das obrigações contratuais. De mais a mais, os acidentes podem acarretar a ruptura do fluxo de cargas, o que afeta a totalidade da cadeia de suprimentos e tem o potencial de causar prejuízos financeiros.

Os prejuízos financeiros podem ser substanciais e acarretar despesas mais elevadas com seguros, custos relacionados a disputas judiciais e reparações financeiras, bem como encargos financeiros com o conserto ou a substituição dos veículos e da carga danificados. Acidentes frequentes acarretam o pagamento de franquias maiores, honorários judiciais e cobertura de eventuais prejuízos, enquanto as ações judiciais de reparação financeira decorrente de acidentes no trânsito podem impactar significativamente o resultado da receita operacional. O custo do conserto dos veículos e da carga danificados também aumenta proporcionalmente.

A reputação e a imagem da Empresa podem sofrer em decorrência dos danos causados, o que afeta negativamente a percepção do público, a cobertura da mídia e o nível de satisfação dos clientes. Repetidos acidentes comprometem a imagem da Empresa e reduzem a confiança de seus clientes e das partes envolvidas. A cobertura negativa da mídia compromete mais ainda a reputação da Empresa e afeta suas relações comerciais, sem mencionar que entregas atrasadas ou danificadas provocam a insatisfação dos clientes, o que impacta negativamente, numa perspectiva de longo prazo, sua fidelidade e as perspectivas de negócios.

O moral e a segurança dos empregados também podem ser afetados negativamente por altas taxas de incidência de mortos e feridos, o que é suscetível de acarretar stress no local de trabalho e delonga no atingimento das metas fixadas. Índices elevados de motoristas (e outros empregados) mortos e feridos em serviço geram um senso agudo de insegurança, um ambiente de “baixo astral” e uma queda da produtividade no local de trabalho. Eles também têm o potencial de criar dificuldades para a retenção de motoristas experimentados e a contratação de novos talentos.

Por fim, problemas de adequação à regulamentação vigente podem ser detectados por ocasião de controles regulamentares e acarretar custos de compliance e restrições operacionais. Uma taxa elevada de acidentes acarreta controles de conformidade com a regulamentação vigente e pode resultar na aplicação de multas e sanções. Garantir a compliance com regulamentações de segurança rígidas pode ser oneroso e dispendioso, mas, por outro lado, a não conformidade com normas de segurança pode resultar em problemas operacionais ou em interdição da atividade de transporte por parte das autoridades.

Mitigar os impactos dos acidentes de trânsito nas operações postais e comerciais requer uma abordagem abrangente. O presente Manual de Orientações fornece um leque detalhado de informações, ferramentas e soluções idealizadas para auxiliar os Operadores Designados em seus esforços para reduzir o risco de acidentes, preservando, dessa forma, os interesses dos empregados, do público e do negócio. Um dos aspectos fundamentais dessa empreitada consiste em fomentar uma cultura de “Segurança em Primeiro Lugar”.

Desenvolvimento de uma cultura de segurança

Medidas a serem tomadas para a implantação de uma cultura de “Segurança em Primeiro Lugar”

O desenvolvimento de uma cultura de segurança é essencial para a efetividade de um programa de sustentabilidade. É importante fazer com que parceiros chave sejam incentivados e continuamente informados sobre os avanços em segurança no trânsito, de forma a criar uma mentalidade sensível a esse tema.

Para ser plenamente efetiva, uma ação de conscientização da segurança no trânsito necessita tornar-se uma segunda natureza no local de trabalho. Ela não pode resumir-se a uma diretiva do corpo gerencial, mas sim ser fruto de um esforço de cooperação que extrapole os limites do escritório e envolva todos os empregados, suas famílias e, até mesmo, a comunidade como um todo, como componente de uma ação conjunta para a preservação da vida e da propriedade.

Algumas ideias úteis podem incluir:

– A criação e a inclusão de políticas de direção segura por meio da distribuição de kits ou de livretos voltados para a motivação do pessoal encarregado de dirigir veículos a serviço da organização;

– A realização regular de testes de colisão;

– O gerenciamento preventivo e periódico de cronogramas de manutenção para que os veículos tenham condições de rodar com segurança;

– O reconhecimento do desempenho dos bons motoristas e sua premiação sempre que possível;

– Visibilidade do material promocional por meio de sua afixação em veículos, cantinas e estacionamentos, assim como nos murais de notícias e em outros locais de grande visibilidade;

– Treinamento e formação ministrados aos motoristas sempre que houver necessidade;

– A temática da direção segura deve ser um dos tópicos da agenda de saúde e segurança corporativas: ela deve ser abordada na comunicação com o pessoal por ocasião da realização de reuniões, fóruns e sessões de treinamento, sempre que isso for possível.

Algumas etapas específicas para o advento de uma cultura de “Segurança em Primeiro Lugar” incluem:

– Fornecer informações precisas sobre a importância da segurança no trânsito: Os empregados devem receber um treinamento enquanto estiverem a serviço dos Correios e, também, antes de dirigir a serviço dos Correios. Esse treinamento deve incluir o repasse de informações confiáveis sobre a importância da segurança no trânsito. Deve-se compartilhar informações relativas à ocorrência recente de acidentes locais provocados pela não-observância de hábitos seguros, com a consequente perda ou imobilização de empregados. Da mesma forma, deve haver compartilhamento com a equipe de tópicos específicos sobre segurança. Por ocasião da discussão sobre a ocorrência de acidentes, há necessidade de manter o foco sobre suas causas essenciais e verificar de que maneira eles poderiam ter sido evitados com a adoção de bons hábitos de direção segura.

– Promover a conscientização dos empregados para incrementar seu entendimento e seu engajamento em assuntos relacionados à segurança no trânsito. Alguns métodos recomendados: distribuição de folhetos pregados nos contracheques dos empregados, afixação de posters nos locais de trabalho e ministração periódica de cursos de atualização sobre a segurança no trânsito. As ponderações dos motoristas devem ser levadas em consideração e analisadas em conjunto com o corpo gerencial com o intuito de identificar as ameaças existentes nos percursos para evitar futuros acidentes.

– Lembrar constantemente que os motoristas devem cultivar bons hábitos de direção: encorajá-los neste sentido é fundamental. Por ocasião da organização diária de breves reuniões de sensibilização, deve-se incluir nelas avisos curtos ou lembretes sobre a segurança no trabalho. A realização dessas reuniões de sensibilização deve ser iniciada prontamente, caso essa rotina ainda não tenha sido adotada. Conteúdos concisos e focados em informações chave relacionadas com circunstâncias relacionadas à segurança no trânsito (condições climáticos, ocorrência de fatos relevantes, etc) também são fundamentais. Além disso, seria interessante organizar apresentações, tomando por exemplo alguns veículos da empresa, e solicitar que os motoristas identifiquem eventuais problemas que comprometam a segurança desses veículos.

O advento de uma cultura baseada na ‘Segurança em Primeiro Lugar” lança os alicerces para criar um programa de segurança no trânsito robusto e sustentável. Na próxima seção, listaremos os pilares fundamentais que sustentam a estrutura desse edifício.

Desenvolvimento de um programa de segurança no trânsito com base em 5 pilares fundamentais

Para levar a bom termo melhorias voltadas para a segurança no trânsito e fomentar uma cultura baseada na *Segurança em Primeiro Lugar*, alguns elementos chave precisam estar presentes. A UPU recomenda um plano de segurança no trânsito baseado em cinco pilares relacionados à segurança no trânsito:

– Pilar 1: Gestão da Segurança no Trânsito

– Pilar 2: Política de Conscientização dos Motoristas para a Segurança no Trânsito

– Pilar 3: Maior Segurança dos Veículos

– Pilar 4: Providências a serem tomadas após um acidente de trânsito

– Pilar 5: Implementação de sistemas sustentáveis.

A definição e a divulgação de uma política que ressalte as responsabilidades da liderança e dos empregados é o primeiro passo crítico da campanha. A avaliação da segurança no trânsito deve identificar os principais problemas, de forma a poder tratá-lo efetivamente. Metodologias devem ser elaboradas para a criteriosa seleção e contratação de motoristas para que cada Operador Postal Designado possa contratar tão-somente motoristas que dirijam de forma cuidadosa no trânsito.

Uma política efetiva deve oferecer uma formação em segurança no trânsito para os novos contratados e cursos de atualização aos motoristas que já estiverem a serviço da organização. Uma gestão efetiva da frota de veículos desempenha um papel crítico para a segurança no trânsito e passa aos empregados a noção de que a organização valoriza sua segurança e a segurança da comunidade atendida.

Avaliação das condições vigentes

Para elaborar um programa consistente de segurança no trânsito ou aprimorar um programa já existente, os Correios devem ter uma compreensão correta de como a segurança no trânsito vem sendo tratada dentro de sua estrutura.

Essa avaliação, realizada no contexto das operações postais, permite identificar os sistemas que funcionam adequadamente, bem como as áreas que podem ser melhoradas a bem da segurança dos empregados, do público e dos ativos corporativos. Uma avaliação abrangente possibilita que operadores postais obtenham informações valiosas acerca das práticas já existentes em sua estrutura, bem como avaliem se essas práticas estão em conformidade com as melhores práticas adotadas em matéria de segurança no trânsito e as normas industriais que regulam o assunto. Esse processo é uma ferramenta de conscientização acerca da pertinência das medidas de segurança, das políticas e dos procedimentos já existentes na estrutura organizacional e desemboca no desenvolvimento de um programa mais eficiente de segurança no trânsito.

É essencial que um programa consistente de segurança no trânsito inclua sistemas de gestão da segurança no trânsito que garantam que as políticas de segurança sejam bem definidas, divulgadas e implementadas dentro da organização. Veículos que tenham condições de rodar de forma segura constituem outro aspecto crítico, na medida em que sua manutenção regular e a adoção de tecnologias de segurança avançadas têm o potencial de reduzir de forma significativa o risco de acidentes. De igual importância é contar com motoristas que dirijam com segurança, possam ser treinados em técnicas de direção defensiva e tenham consciência da importância da manutenção de seus veículos e da adoção de práticas de direção segura. Adicionalmente, a existência de um sistema bem rodado de providências a serem tomadas após um acidente garante que quaisquer acidentes possam ser tratados de forma eficiente, reduzindo, dessa forma, a ocorrência de lesões físicas e prejuízos materiais, o que facilita uma recuperação rápida das vítimas e dos prejuízos. Por fim, a criação de sistemas sustentáveis que promovam uma cultura de melhoria continua das práticas de segurança no trânsito é essencial para garantir o sucesso numa perspectiva de longo prazo. Ao privilegiarem esses elementos, os operadores postais reúnem condições de criar um ambiente de trabalho mais seguro, além de reduzirem os riscos operacionais e aumentarem a eficiência geral

Levando em consideração o caráter crítico dos elementos acima, a UPU criou uma ferramenta de avaliação da segurança no trânsito para uso dos operadores designados. Consultar o Anexo A para maiores informações.

A seguir, o presente Manual vai detalhar o conteúdo dos Cinco Pilares da UPU para a Segurança no Trânsito e apontar de que modo cada um deles contribui efetivamente para um programa consistente de segurança no trânsito.

Pilar 1: Gestão da Segurança no Trânsito

A criação de um Sistema de Gestão da Segurança eficiente é essencial para promover a cultura de segurança e o bem-estar de todos os motoristas. Uma abordagem abrangente da segurança no trânsito inclui a elaboração de políticas que definam claramente as responsabilidades de cada ator, a realização de avaliações de riscos completas e a adoção de indicadores de desempenho que quantifiquem com precisão os resultados obtidos. A implementação desses elementos permitirá que as organizações postais possam lidar de modo sistemático com os problemas de segurança e promovam a adoção de comportamentos e hábitos responsáveis que contribuam para a melhoria continua das práticas de segurança.

Política voltada ao incremento do senso de responsabilidade dos motoristas

Cada organização postal deveria definir uma política de segurança no trânsito. Se essa política já existe e foi definida há mais de três anos, ele deveria ser atualizada e ser objeto de uma nova ação de divulgação. Uma política abrangente de segurança no trânsito deveria abarcar vários elementos fundamentais para garantir a proteção dos empregados, do público e dos ativos corporativos. Neste sentido, os Correios deveriam:

– Firmar um termo de compromisso inequívoco sobre a segurança no trânsito, em nome da Diretoria Executiva dos Correios;

– Fomentar uma política de definição de responsabilidades em todos os níveis dos Correios;

– Reconhecer a importância da vida humana e a necessidade de protegê-la;

– Ter todos os elementos acima ratificados no mais alto nível da empresa.

Além disso, essa política deveria enunciar uma visão ou um objetivo a ser atingido, bem como a intenção de engajar todos os empregados em sua implementação. A visão poderia constar de várias metas e objetivos que fossem essenciais para reduzir o índice de acidentes de trânsito.

O engajamento dos empregados em resposta às iniciativas da empresa em matéria de segurança no trânsito deve ser um componente essencial dessa política. Pode ser feito menção da oferta de novas oportunidades de treinamento e de formação por parte da empresa ou, então, do compromisso de realizar avaliações de riscos, zelar pela manutenção dos veículos e melhorar as condições de segurança, sempre que possível.

A definição das responsabilidades dos empregados e das expectativas da empresa neste particular também devem ser destacadas na formulação da política de segurança. Isso pode incluir um termo de compromisso de estrita conformidade com os requisitos legais, o respeito aos limites de velocidade, o uso obrigatório do cinto de segurança e a proibição do uso do celular durante o trajeto em automóvel. Também pode haver menção à responsabilidade de relatar/apontar condições de insegurança, equipamentos defeituosos e outros acontecimentos relacionados à segurança no trânsito, se for o caso.

Por fim, a declaração de política poderia incluir o compromisso de dar reconhecimento a comportamentos que contribuam para a segurança no trânsito. Neste sentido, consultar o Anexo B – Modelo de Termo de Compromisso para uma Política de Segurança no Trânsito.

Avaliação de Riscos

Simultaneamente à implementação de uma avaliação do programa de segurança no trânsito, é também importante levar a efeito avaliações consistentes dos riscos corporativos. Implantar um Sistema de avaliação de riscos é particularmente útil para o mapeamento das condições subjacentes à ocorrência de acidentes.

A identificação de riscos organizacionais pode ser levada a efeito por meio de métodos variados. Séries históricas de acidentes podem ser analisadas, se estiverem disponíveis. Seus dados podem ser analisados para determiner as causas fundamentais dos acidentes mais comuns, bem como as caraterísticas dos motoristas (idade, etc.), os locais onde ocorreram os acidentes, a extensão dos danos ou dos ferimentos resultantes dos acidentes, e outras informações. As séries históricas fornecem indicações preciosas para a previsão de futuros acidentes se, nesse interim, medidas preventivas não tiverem sido tomadas.

Se informações relativas a acidentes não estiverem disponíveis, o Correio deveria começar a coletar esses dados no momento em que novos acidentes fossem relatados. Um relatório de acidentes ou um kit de informações sobre acidentes npo trânsito pode ser útil, tanto para o próprio motorista como para o corpo gerencial. Esses recursos podem ser limitados ou abrangentes. De qualquer forma, o treinamento e a formação devem ser fornecidos para o preenchimento do formulário e o uso do kit. Neste particular, um modelo de formulário de relatório consta no Anexo C.

Outras maneiras de avaliar os riscos prevêem a avaliação da práticas de gestão da frota de veículos, a existência de programas de treinamento para empregados, o recrutamento de novos motoristas e o treinamento do corpo gerencial.

A realização de avaliações de programas de direção segura dentro de uma organização é de grande valia para a melhoria da segurança no local de trabalho e a redução do passivo. Essas avaliações abrangem várias áreas funcionais – inclusive a gestão da frota de veículos -, a gestão da segurança no trânsito, os processos de treinamento e de integração organizacional. Ao identificarem comportamentos e hábitos de risco na direção dos veículos, essas avaliações possibilitam o desenvolvimento de intervenções direcionadas e programas de treinamento customizados. A identificação proativa de eventuais problemas de segurança nessas áreas funcionais habilita as organizações a reduzirem significativamente a probabilidade de acidentes, ferimentos e mortes. Essa abordagem preserva não apenas a saúde e o bem-estar dos empregados, mas também reduz os custos associados ao conserto dos veículos, à cobertura dos seguros e ao pagamento de honorários advocatícios. Além disso, a existência de um programa robusto de direção segura promove uma cultura de segurança dentro da organização ao incentivar os empregados a priorizarem práticas de direção segura tanto no trabalho como fora dele.

De mais a mais, as avaliações de programas de direção segura contribuem para a melhoria da reputação da organização e garante a conformidade com as normas reguladoras. Essas avaliações comprovam que há um compromisso multifacetado com a segurança, inclusive no tocante à gestão da frota de veículos e ao treinamento dos motoristas, o que realça a imagem da organização junto aos clientes, os parceiros e os órgãos de regulamentação. A conformidade com regulamentos e normas locais, nacionais e industriais de segurança no volante é fundamental para evitar a aplicação de multas e penalidades. Adicionalmente, as companhias que valorizem práticas abrangentes de segurança têm uma probabilidade maior de angariar a confiança e a fidelidade de seus clientes, que apreciam grandemente políticas de responsabilidade corporativa e de bem-estar dos empregados. Acima de tudo, essas avaliações representam um investimento estratégico na eficiência operacional da organização, na elevação do moral dos empregados e na sustentabilidade numa perspectiva de longo prazo, o que reforça a importância de uma abordagem holistica para a gestão da segurança no trânsito e o treinamento dos empregados.

Uma vez que o risco tenha sido determinado, a organização está mais bem posicionada para fixar indicadores de desempenho para medir os sistemas que apresentem riscos operacionais. O presente Manual vai agora apresentar alguns indicadores de desempenho chave (KPIs) que devem ser considerados.

Indicadores de desempenho

A fixação de indicadores de desempenho é vital para acompanhar o progresso e a avaliação das iniciativas de segurança. Esses indicadores podem incluir métricas tais como as taxas de acidentes, a conformidade com os protocolos de segurança, e a efetividade das ações corretivas. Por meio da revisão periódica dos dados relativos ao desempenho, as organizações podem identificar as áreas que necessitem de melhoria e tomar decisões mais bem embasadas para aprimorar seu sistema de gestão da direção no volante. Os indicadores de desempenho também embasam o reconhecimento e a premiação das boas práticas, o que motiva os empregados a priorizarem cada vez mais a questão da segurança.

Indicadores de desempenho chave para a avaliação da segurança no volante dentro da organização

Para medir e reforçar efetivamente o desempenho da segurança no volante, os operadores postais devem proceder ao acompanhamento dos seguintes cinco KPIs sempre que possível. Esses indicadores fornecem informações preciosas acerca das tendências da segurança no volante e podem gerar melhorias no sistema de gestão da segurança no volante.

1 Incidentes e taxa de acidentes

– Descrição: Este KPI rastreia o número de incidentes e acidentes com veículos postais em um determinado período, normalmente quantificado em milhões de quilômetros percorridos.

– Importância: O monitoramento desse indicador auxilia na identificação de padrões e áreas que apresentem os maiores riscos. Dessa forma, a organização pode direcionar suas intervenções de maneira mais efetiva. Uma tendência decrescente dessa taxa revela o sucesso das medidas de segurança adotadas.

– Medidas importantes a serem implementadas: utilização da análise de dados para determinar com precisão os fatores que se repetem com maior frequência nos acidentes - tais como as condições

meteorológicas, o período ou o dia, ou ainda o comportamento do motorista - e elaborar, consequentemente, programas de treinamento em segurança e de manutenção de veículos.

2 Pontuação de segurança do motorista

– Descrição: Essa pontuação é calculada a partir de dados relacionados ao comportamento do motorista - incluindo métricas tais como velocidade, frenagens bruscas, aceleração do veículo e uso do cinto de segurança –, muitas vezes levantados por meio de sistemas telemáticos.

– Importância: Uma pontuação relacionada ao cumprimento das normas de segurança por parte do motorista e que leve em consideração variados aspectos contribui para a avaliação do desempenho individual do motorista e da conformidade com os protocolos de segurança. Uma pontuação alta indica que práticas de direção segura foram obedecidas.

– Medidas importantes a serem implementadas: implementação de orientações personalizadas e de ações corretivas voltadas para os motoristas que obtenham baixas pontuações de segurança. Realizar uma avaliação de controle onde não houver equipamentos telemáticos. Usar essas pontuações para reconhecer e premiar os comportamentos de direção segura, no intuito de promover uma cultura de segurança.

3 Taxa de conformidade de manutenção de veículos

– Descrição: Este KPI mede a percentagem de veículos que passem por uma manutenção previamente agendada e por revisões de segurança regulares, de acordo com o cronograma de manutenção da organização.

– Importância: A manutenção regular dos veículos é fundamental para a prevenção de falhas mecânicas que possam acarretar acidentes. Uma alta taxa de conformidade indica que os veículos se encontram em boas condições.

– Medidas importantes a serem implementadas: Desenvolver um sistema de acompanhamento robusto e de disparo de avisos automáticos de agendamento de revisão. Deve-se lidar satisfatória e rapidamente com quaisquer atrasos ou intervalos de tempo que extrapolem a data do agendamento da revisão para a manutenção dos veículos de acordo com as normas de segurança.

4 Conclusão e efetividade do treinamento

– Descrição: Este KPI mede a taxa de realização de programas de treinamento obrigatórios de segurança no trânsito destinados ao conjunto de motoristas e avalia a efetividade dos cursos de treinamento por meio de avaliações realizadas antes e depois desses treinamentos.

– Importância: Uma formação continua é essencial para manter os motoristas atualizados acerca das mais recentes práticas e regulamentação de segurança. Altas taxas de desempenho e efetividade constituem indicadores de uma força de trabalho bem informada e bem treinada.

– Medidas importantes a serem implementadas: Uso de resultados de feedback e de avaliação para aprimorar o conteúdo dos cursos de formação e dos métodos de ensino. Incentivar a formação continua por meio de palestras de sensibilização diárias de cinco minutos de duração sobre assuntos de segurança, bem como realizar workshops, simulações e cursos de atualização para a manutenção de elevados padrões de segurança. Possibilitar que os motoristas contribuam nas palestras diárias para que haja compartilhamento de informações sobre os riscos no trânsito ou sobre fatos ocorridos na comunidade que possam impactar os percursos dos motoristas.

5 Conformidade com a regulamentação da segurança no trânsito

– Descrição: Os indicadores KPI aferem a conformidade da organização com a respectiva regulamentação e as normas de segurança no trânsito, inclusive aquelas relacionadas à validade da carteira de habilitação dos motoristas, às características dos veículos e à segurança da carga.

– Importância: A conformidade é fator essencial para garantir a segurança jurídica e operacional da organização. A não conformidade acarreta a aplicação de multas, problemas judiciais e riscos aumentados de acidentes. Altas taxas de conformidade indicam que o compromisso da organização com as normas regulamentares está sendo cumprido.

– Medidas importantes a serem implementadas: Realizar auditorias e controles regulares para garantir a conformidade com a respectiva regulamentação em vigor. Permanecer atualizado com eventuais mudanças legislativas e regulamentares, e integrar verificações de conformidade no decorrer das operações diárias para evitar a ocorrência de não-conformidades.

Existem muitos indicadores de desempenho em potencial que podem ser mencionados além desses. A UPU sugere que, ao usarem esses PKIs ou outros similares, os operadores postais tenham uma melhor compreensão do *status* de seu desempenho em termos de segurança no trânsito, identifiquem áreas a serem melhoradas e implementem estratégias efetivas para reforçar a política de segurança no decorrer de suas operações.

Pilar 2: Programa de direção mais segura para os motoristas

Contratação e seleção dos motoristas

Zelar pela segurança dos motoristas é fundamental para manter a integridade e a confiabilidade das operações postais. A presente seção versa sobre o processo crítico de contratação e seleção de motoristas que primem pela direção segura. Uma descrição bem elaborada do cargo de motorista é fundamental, de forma a proporcionar maior clareza às expectativas da empresa, em conformidade com os objetivos de segurança. Uma pesquisa encomendada pela *Associação Norte-americana de Transportes Rodoviários* (ATA) destaca que descrições precisas de cargos não apenas aumentam o desempenho do professional como também reduz as taxas de rotatividade. Além disso, a especificação de critérios de segurança, tais como os registros de ausência de acidentes e a conformidade às leis de segurança no trânsito, impulsiona significativamente a obtenção de resultados positivos em termos de segurança. A colocação das descrições de cargos em consonância com as políticas de segurança corporativa promove a valorização de uma cultura robusta de segurança, o que contribui por sua vez para a redução de acidentes no local de trabalho.

Acesso aos antecedentes de direção e às avaliações médicas dos candidatos são indispensáveis no processo de seleção. Normas e diretrizes internacionais enfatizam a importância dessas medidas para garantir a segurança no trânsito. A Diretiva da *Comissão Europeia* sobre a Emissão de Carteiras de Habilitação exige a verificação completa do histórico professional dos candidatos para detectar quaisquer anomalias em seus antecedentes. Da mesma forma, a *Organização Mundial da Saúde* (WHO) ressalta a importância de proceder a uma verificação exaustiva dos históricos de direção dos candidatos para a eventual identificação de riscos. A conformidade com as normas de saúde - inclusive no tocante à realização de testes de visão e audição, conforme estipulado *pela Organização Mundial do Trabalho* (ILO) – também é fundamental. Com a realização de um exame detalhado do histórico de direção dos candidatos e de testes de drogas e de álcool, bem como do monitoramento contínuo de seu quadro de saúde, os operadores objetivam criar uma força de trabalho que dirija de forma segura e confiável. Essas medidas, respaldadas por extensas pesquisas e diretrizes globais elaboradas por peritos, formam um sólido arcabouço de medidas para a contratação e a retenção de motoristas que dirijam com segurança, o que reforça o compromisso dos Correios com a eficiência operacional e a segurança no trânsito.

Os seguintes componentes estão listados de forma aleatória.

1 Descrição detalhada do cargo

– Ter clareza com relação às expectativas dos Correios: fazer uma descrição do cargo bem elaborada para garantir que os candidatos compreendam quais são as responsabilidades específicas que lhes cabe assumir e as normas de segurança a serem obedecidas. Uma pesquisa encomendada pelo *Instituto Certificado de Pessoal e Desenvolvimento* (CIPD) indica que descrições de emprego precisas reduzem a rotatividade da mão-de-obra e melhoram o desempenho do ocupante do cargo.

– Especificação dos critérios de segurança: Incluir critérios de segurança específicos, tais como documentos que atestem que os candidatos não sofreram acidentes de trânsito, bem como históricos que documentem que os candidatos dirigem de acordo com as leis de segurança do trânsito, de modo a fazer a filtragem efetiva dos candidatos. Segundo o *Conselho Europeu de Segurança nos Transportes* (ETSC), descrições de cargos bem elaboradas reforçam significativamente a qualidade dos resultados em matéria de segurança.

– Alinhamento com os objetivos organizacionais: Garantir que a descrição do cargo esteja em consonância com as políticas e os objetivos da organização, de forma a promover uma cultura da segurança. O *Painel Executivo de Saúde e Segurança* (HSE) no Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte ressalta que o alinhamento com os objetivos de segurança contribui para a redução dos acidentes no local de trabalho.

2 Verificação completa do histórico dos candidatos

– Verificação completa: realizar verificações detalhadas dos antecedentes dos candidatos, inclusive de seu histórico criminal e dos empregos exercidos anteriormente, no intuito de detectar possíveis problemas. Europol recomenda a realização de verificações de antecedentes para os motoristas comerciais.

– Verificação dos históricos de direção dos candidatos: Verificar se a habilitação dos candidatos consta de menções que registrem a ocorrência de infrações das leis do trânsito e/ou de acidentes nos últimos anos. O *International Road Assessment Programme* (iRAP) revela que candidatos com um histórico de direção descuidada estão mais propensos a envolver-se em futuros acidentes.

– Verificação efetuada por terceiros: Recorrer aos serviços de terceiros para verificar as informações e garantir sua precisão, de modo a reforçar a confiabilidade do processo de verificação. Pesquisas encomendadas por *Safe Work Australia* indicam que verificações efetuadas por terceiros reduzem significativamente os riscos de contratação indevida.

3 Análise do histórico de direção dos motoristas

– Análise detalhada do histórico de direção dos motoristas: Examinar esse histórico de acordo com certos critérios, tais como o respeito aos limites de velocidade, a direção sob o efeito do álcool, de entorpecentes ou de remédios (DUI) ou o registro de acidentes. Estudos encomendados pela WHO indicam que um histórico de direção sem menções negativas é um indicador seguro de que o candidato manterá um bom padrão de direção no futuro.

– Ferramentas de avaliação de riscos: utilizar ferramentas de avaliação de riscos para analisar o histórico de direção do candidato. De acordo com o “National Road Safety Commission” de Ghana”, essas ferramentas aferem com elevada precisão os riscos apresentados pelo motorista.

– Monitoramento contínuo: Implementar um sistema para o monitoramento contínuo dos históricos de direção para identificar quaisquer novos riscos ou infrações. O *Transport Research Laboratory* do Reino Unido recomenda o monitoramento contínuo para a manutenção de uma força-de-trabalho que dirija com segurança.

4 Avaliação médica e de aptidão física

– Conformidade com as normas de saúde: Verificar se os candidatos atendem às exigências de sáude - inclusive no que tange aos testes de visão e audição - conforme recomendação da ILO. O WHO assinala que a aptidão física é fundamental para a direção segura, de modo a reduzir o risco de acidentes relacionados a problemas de saúde.

– Realização de check-ups e exames de saúde regulares: Agendar check-ups médicos regulares para a manutenção da aptidão física e da saúde do motorista. Pesquisa encomendada pelo *Australian National Health and Medical Research Council* revela que um monitoramento regular das condições de saúde reduz o risco de ocorrência de problemas de saúde repentinos durante a direção do veículo.

– Documentação e certificação: Examinar e manter o registro de todos os atestados medicos e dos testes de aptidão física. As diretivas da União Europeia exigem que os atestados medicos sejam renovados regularmente para efeito de compliance.

5 Testes de drogas e de ingestão de álcool

– Verificação antes da contratação: Antes da contratação, realizar testes completos de detecção de drogas e/ou de álcool para certificar-se de que o candidato não está sob o efeito dessas substâncias. De acordo com o *Canadian Centre on Substance Use and Addiction*, o teste para a detecção de drogas é fundamental para identificar possíveis problemas de consumo abusivo dessas substâncias antes de assumir o volante.

– Programas de testes aleatórios: Quando o risco o justifica, implementar programas de testes aleatórios para a detecção de drogas e de álcool para obstar o consumo dessas substâncias e garantir a segurança. A organização *Safe Work Australia* ressalta a importância de gerenciar os riscos relacionados ao consumo de drogas e de álcool, particularmente em indústrias de alto risco, e revela que algumas companhias têm implementado testes aleatórios à guisa de medidas de controle.

– Polícas de apoio: Elaborar políticas que proibam o consumo de álcool e de substâncias entorpecentes, inclusive quanto às consequências de sucessivas infrações, no intuito de ter locais de trabalho livres de drogas. Pesquisa encomendada pela *European Union Drugs Agency* indica que politicas rigorosas neste particular reforçam a conformidade com a respective legislação e a segurança. Qualquer teste aplicado deve ser parte de uma abordagem integrada e abrangente.

6 Técnicas de entrevistas comportamentais

Perguntas situacionais: Fazer uso de perguntas de entrevistas comportamentais para avaliar os comportamentos dos candidatos em matéria de segurança e suas habilidades relacionadas à tomada de decisões. A *Society for Human Resource Management* apoia a realização de entrevistas comportamentais, uma vez que elas antecipam o futuro comportamento do candidato no tocante ao desempenho efetivo de sua profissão.

Verificação da ocorrência de acidentes no passado: Perguntar acerca da ocorrência de incidentes de trânsito no passado e de que forma os candidatos lidaram com eles, para aferir suas habilidades na resolução de problemas sob pressão. Pesquisa encomendada pelo *National Safety Council* (NSC) nos Estados Unidos da América revela que os comportamentos passados são um forte indicador de qual será o futuro desempenho do candidato.

– Alinhamento da cultura de segurança: Avaliar o alinhamento dos candidatos com a cultura e os valores da segurança da organização por meio de perguntas direcionadas. O HSE recomenda essa avaliação relacionada à cultura corporativa, uma vez que ela afere o grau de compromisso do candidato com os assuntos de segurança.

7 Testes de habilidades e competências

– Avaliações práticas de direção: Realizar testes práticos de direção em situações reais, de forma a avaliar as habilidades do candidato, inclusive no caso de manobras de direção defensiva. O iRAP respalda a realização desses testes, por serem componentes fundamentais na avaliação do futuro motorista.

– Exames de conhecimentos: Aplicar testes por escrito sobre a legislação de segurança no trânsito, bem como sobre a respectiva regulamentação e os procedimentos de emergência. De acordo como o ETSC, um teste de conhecimentos abrangente é fundamental para certificar-se de que os candidatos estão bem preparados.

– Simulação de cenários: Utilizar simuladores para replicar cenários desafiadores e analisar as reações dos candidatos. Pesquisa encomendada pelo *International Transport Forum* (ITF) destaca a efetividade dos simuladores na obtenção de melhores resultados no treinamento de futuros motoristas.

8 Verificação da formação professional e da habilitação dos motoristas

– Verificação dos documentos comprobatórios: Rastrear todos os respectivos treinamentos realizados e os respectivos documentos comprobatórios, tais como a habilitação para motorista commercial (CDL) exigida nos Estados Unidos, e a realização de cursos sobre segurança. A *European Union Agency for Railways* (ERA) garante que todos esses programas de formação são válidos e atendem às normas da União Europeia.

– Formação contínua: Incentivar e respaldar as ações de formação contínua e de treinamento para fins de atualização dos motoristas com as mais recentes práticas e regulamentações em termos de segurança. O NSC recomenda a formação continua para incrementar o nível de conhecimentos e as habilidades dos motoristas.

– Sistema de rastreio e conferência de dados: Implementar um sistema de rastreio e conferência de dados para monitorar o *status* e as datas de renovação do todos os documentos de habilitação dos

motoristas. As normas de treinamento do HSE ressaltam a importância da constante atualização desses documentos para fins de manutenção da conformidade com as normas de segurança.

9 Conhecimentos sobre políticas de segurança e conformidade

– Avaliação de conhecimentos: Testar os conhecimentos dos candidatos acerca das políticas de segurança da companhia, dos regulamentos locais e dos requisitos internacionais em matéria de segurança. As diretrizes da WHO ressaltam que motoristas bem informados estão menos propensos a infringir os regulamentos de segurança.

– Perguntas baseadas em cenários: Utilizar perguntas baseadas em cenários para verificar de que forma os candidatos reagem a situações relacionadas à segurança. Pesquisa encomendada pelo NSC revela que um treinamento baseado em cenários fortalece as habilidades relacionadas à tomada de decisões e melhora os resultados obtidos em matéria de segurança.

– Formação contínua: Ministrar uma formação contínua sobre atualizações da política de segurança e mudanças na política de conformidade para a manutenção do nível de conhecimento dos motoristas. O HSE recomenda sessões regulares de treinamento para a manutenção de elevados padrões de conscientização e conformidade com as normas de segurança.

10 Período probatório e avaliação contínua

– Período probatório estruturado: Implementar um período probatório com métricas específicas de desempenho de segurança para avaliar cuidadosamente novas contratações. De acordo com a ILO, um período probatório estruturado auxilia na identificação prévia de eventuais problemas de segurança.

– Controles regulares de desempenho: Realizar controles regulares de desempenho durante o período probatório, com dedicação particular ao exame do histórico do candidato quanto à observância das normas de segurança, ao comportamento no trânsito e à conformidade com as políticas da companhia. Pesquisa encomendada pela International Association of Public Transport (UITP) indica que o monitoramento contínuo durante o período probatório redunda em aumento da segurança no trânsito.

– Planos de feedback e de melhoria: Dar feedbacks construtivos aos motoristas e elaborar planos de melhoria para quaisquer problemas de desempenho identificados durante o período probatório. As melhores práticas do NSC destacam a importância de dar um feedback aos motoristas e de incentivar a melhoria de seu desempenho em matéria de segurança.

Os componentes acima constituem um conjunto de políticas que formam um arcabouço robusto para a contratação e a retenção de motoristas que dirijam com segurança no serviço postal, o que, desse modo, fortalece como um todo a eficiência operacional e a segurança no trânsito

Um vez que os motoristas tenham sido contratados, a próxima etapa consiste em treiná-los adequadamente.

Treinamento dos empregados em segurança no trânsito

Garantir a segurança dos motoristas postais é um aspecto fundamental na manutenção de um serviço de entregas eficiente e confiável. A presente seção versa sobre a elaboração de um programa abrangente de treinamento em segurança. Um currículo estruturado que abranja tópicos essenciais tais como a direção defensiva, a manutenção do veículo e reações rápidas em situações críticas é fundamental. O ETSC propõe uma abordagem estruturada para esse treinamento e enfatiza a importância de abordar todos os aspectos críticos relacionados à segurança. Além disso, é fundamental que o programa de treinamento seja atualizado regularmente de acordo com a mais recente regulamentação e as melhores práticas no assunto, conforme ressaltado pela *International Road Transport Union* (IRU). O alinhamento do conteúdo do treinamento com as práticas operacionais permite que os operadores otimizem a aplicabilidade e a efetividade do referido conteúdo, o que reforça a importância do treinamento realizado de forma contextualizada para a retenção e a melhoria do desempenho dos motoristas, conforme enfatizado pelo HSE.

A inclusão de métodos de treinamento interativo é outra pedra de toque na abordagem da segurança do motorista. A utilização de simuladores para replicar cenários do mundo real permite que os motoristas arrisquem manobras perigosas sem comprometer sua segurança – um método respaldado pelo iRAP. Workshops práticos e cenários de dramatização reforçam ainda mais a experiência do treinamento, o que permite que os motoristas apliquem o conhecimento teórico já adquirido e simulem, efetivamente, situações

críticas. Pesquisa encomendada pelo CIPD destaca os benefícios do aprendizado experiencial e a utilização de cenários de dramatização para o reforço das habilidades na solução de problemas. Além disso, a familiarização com a tecnologia por meio de módulos de aprendizagem eletrônicos, apresentações de video e aplicativos interativos enriquece o ambiente de aprendizagem de forma flexível e envolvente. Essas tecnologias não apenas reforçam a ministração do conteúdo como também o compromisso do motorista e a assimilação do conteúdo, conforme argumentam o ETSC e a IRU. Por meio dessas estratégias abrangentes e inovadoras, os Correios podem dedicar-se à formação de uma força-de-trabalho bem preparada, composta por motoristas devidamente conscientizados em matéria de segurança no trânsito.

1 Programa abrangente de treinamento em segurança

– Currículo estruturado: Elaborar um currículo de treinamento que abranja tópicos essenciais de segurança, tais como a direção defensiva, a manutenção do veículo e as reações em resposta a situações críticas. O ETSC recomenda uma abordagem estruturada para garantir que todos os aspectos críticos da segurança sejam tratados de forma abrangente.

– Atualizações regulares: Fazer com que o programa de treinamento seja atualizado regularmente para incluir as mais recentes mudanças regulamentares e melhores práticas. Pesquisa encomendada pela IRU revela que atualizações constantes incrementam a relevância e a efetividade do treinamento.

– Inclusão nas práticas operacionais: Alinhar o conteúdo do treinamento com as práticas operacionais específicas do serviço postal para reforçar sua aplicabilidade. O HSE enfatiza a importância do treinamento de forma contextualizada para reforçar a retenção e o desempenho dos motoristas.

2 Uso de métodos efetivos de treinamento

– Treinamento com simulação: Onde houver possibilidade, incluir simuladores de direção para replicar as condições do mundo real por meio de cenários de dramatização, o que ajuda os motoristas a treinarem reações a vários perigos sem comprometer sua segurança. O IRAP destaca a efetividade de simuladores para otimizar as habilidades de tomada de decisões e os tempos de reação.

– Workshops práticos: Os operadores designados podem realizar workshops e sessões práticas para fins de aplicação dos conhecimentos teóricos em ambientes controlados. De acordo com o CIPD, o treinamento experiencial aumenta de forma significativa a assimilação das habilidades e sua aplicação. Esses cenários podem ser disponibilizados por meio de treinamento online ou em salas de simulação, se possível.

– Cenários de dramatização: Recorrer a exercícios de dramatização para simular situações críticas e cenários de tomada de decisões. Pesquisa encomendada pelo ITF demonstra que cenários de dramatização melhoram as habilidades para a resolução de problemas e preparam os motoristas para lidar com os desafios do trânsito em condições reais.

3 Inclusão de tecnologia e de ferramentas de multimídia

– Módulos de aprendizagem eletrônicos: Elaborar módulos de treinamento que os motoristas possam cursar em seu próprio ritmo, de modo a reforçar a flexibilidade e o caráter amigável da tecnologia usada. O ETSC respalda o aprendizado eletrônico, por ele ser um método efetivo para a ministração de um conteúdo consistente e envolvente.

– Apresentações de vídeos: Utilizar vídeos e animações para detalhar procedimentos de segurança complexos, bem como cenários de dramatização, de modo a tornar o treinamento mais envolvente. Pesquisas encomendadas pelo ITF revelam que o conteúdo de multimídia reforça a correta compreensão e a assimilação das práticas de segurança.

– Aplicativos móveis e ferramentas interativas: Utilizar aplicativos móveis e ferramentas interativas durante o treinamento, bem como quizzes. Não esquecer de dar o feedback aos motoristas, para incentivar o aprendizado contínuo. O IRU salienta os benefícios da tecnologia: ela reforça compromisso do motorista e a assimilação dos conhecimentos.

4 Avaliações regulares e abrangentes

– Avaliações antes e depois do treinamento: Realizar avaliações antes e depois do treinamento para aferir a aquisição de conhecimentos e identificar as áreas que necessitem de melhoria. Pesquisa encomendada pela *European Agency for Safety and Health at Work* (EU-OSHA) revela que essas avaliações auxiliam na identificação das lacunas de aprendizado e no reforço de conceitos chave.

– Testes práticos de direção: Incluir testes práticos de direção para aferir as habilidades dos motoristas em condições reais, de modo a possibilitar um treinamento efetivo. O ETSC recomenda a realização de testes práticos como componente essencial da avaliação do motorista.

– Mecanismos de feedback: Implantar sólidos mecanismos de feedback e permitir que os treinandos e os motoristas debatam assuntos relacionados ao desempenho e a outras áreas que requeiram futuros aprimoramentos. De acordo com o HSE, um feedback contínuo é fundamental para aprimorar o desempenho do motorista e seu nível de conscientização acerca da segurança.

5 Formação continua e diplomas/certificados de qualificação profissional

– Programas de formação contínua: Organizar sessões e *workshops* regulares para fins de atualização dos conhecimentos dos motoristas no tocante às mais recentes tendências e regulamentos. O ETSC recomenda a formação continua para a manutenção de elevados padrões de segurança e conformidade.

– Concessão de diplomas/certificados de qualificação e atualização profissional: Implementar um sistema para a concessão de diplomas/certificados aos motoristas após o término do seu treinamento. Providenciar, periodicamente, a emissão obrigatória de novos diplomas/certificados de qualificação profissional por ocasião do vencimento da validade dos diplomas/certificados originais. O IRU ressalta a importância dessa prática para garantir a manutenção da conformidade e das competências exigidas.

– Módulos especiais de treinamento: Oferecer módulos de treinamento especiais, adaptados a diferentes condições de direção, tais como a direção noturna, a direção em condições climáticas adversas e a direção em meio urbano. O HSE ressalta os benefícios advindos de um treinamento direcionado ao aprimoramento da prontidão de resposta do motorista em condições diversas.

6 Foco em técnicas de direção defensiva

– Habilidades fundamentais em direção defensiva: Ensinar técnicas de direção defensiva, tais como a varredura visual, a antecipação de perigos e a manutenção de uma distância razoável com relação a outros veículos. O ETSC indica que cursos de direção defensiva contribuem significativamente para a redução da taxa de acidentes.

– Manobras de direção avançada: Incluir manobras de direção avançada no treinamento, tais como a frenagem autônoma de emergência, a direção evasiva e o controle de derrapagem. Pesquisa encomendada pelo iRAP revela que o treinamento de habilidades de direção avançada reduz a probabilidade de colisões.

– Simulação de cenários perigosos: Recorrer a simulações para expor os motoristas a perigos em potencial, permitindo que eles pratiquem manobras evasivas em um ambiente seguro. O IRU respalda o uso da simulação de perigos como método efetivo para melhorar a preparação do motorista

7 Enfase na sáude e no bem-estar

– Treinamento voltado para a saúde e o condicionamento físico: Incluir programas de saúde e condicionamento físico, com ênfase na importância do bem-estar físico para uma direção segura. O WHO ressalta que boas condições de saúde e preparo físico reduzem de forma significativa o risco de emergências médicas na direção.

– Técnicas de redução do stress: Ensinar técnicas de relaxamento e redução do stress capacita os motoristas a lidarem com as pressões decorrentes da direção em condições desafiadoras durante longas horas de percurso. O OSHA da União Europeia informa que a redução do stress melhora o grau de atenção do motorista e reduz o risco de acidentes.

– Exames de saúde periódicos: Incentivar os motoristas a submeter-se, periodicamente, a exames médicos e a realizar check-ups regulares. O ILO exige a realização de exames médicos para garantir que os motoristas estejam enquadrados nas normas de preparo físico, o que, deste modo, contribui para a redução da ocorrência de acidentes devidos a problemas de saúde.

8 Utilização de estudos de casos reais

– Análise de acidentes e quase-acidentes: analisar acidentes e quase acidentes ocorridos em situações reais para tirar ensinamentos a partir de suas consequências e adotar medidas preventivas. O IRU recomenda o uso de casos de estudo para analisar as consequências de práticas não seguras e a importância da conformidade com protocolos de segurança.

– Debates interativos em torno de estudos de casos: Facilitar debates interativos sobre estudos de casos e incentivar os motoristas a analisarem situações e a proporem soluções. O ETSC respalda o uso de debates em torno de estudos de casos como ferramenta poderosa para o desenvolvimento do pensamento crítico e de habilidades voltadas para a solução de problemas.

– Sessões com palestrantes convidados e peritos: Convidar sobreviventes de acidentes, peritos em segurança e agentes da lei para o compartilhamento - presencial ou por meio de campanhas realizadas por videoconferências - de experiências e de percepções. O ITF ressalta que o impacto de testemunhos pessoais e de pareceres periciais contribuem para a conscientização dos motoristas e aumenta o seu compromisso com a segurança.

9 Melhoria continua e retroalimentação

– Controle regular dos treinamentos: Realizar controles regulares no âmbito do programa de treinamentos para incluir o repasse do feedback e os ensinamentos extraídos com a ocorrência de acidentes e quase- acidentes. O HSE recomenda a implantação de processos de melhoria continua para reforçar a efetividade do treinamento e a obtenção de bons resultados em matéria de segurança.

– Pesquisas de retroalimentação: Usar formulários de pesquisa de retroalimentação para recolher as opiniões dos motoristas acerca do conteúdo do treinamento, de sua ministração e de sua efetividade. O ETSC ressalta que o feedback dos motoristas é fundamental para aprimorar os programas de treinamento e encampar desafios práticos.

– Acompanhamento do desempenho e ferramentas de análise: Implementar um sistema de acompanhamento do desempenho em treinamentos com o uso de métricas e de ferramentas de análise para a identificação de tendências e de áreas a serem melhoradas. O IRU respalda abordagens baseadas em dados para avaliar o impacto do treinamento e aumentar o desempenho do motorista em matéria de segurança.

A inclusão de alguns desses componentes – ou de todos eles – aumentará a segurança, as habilidades e o o bem-estar dos motoristas, o que redundará em operações mais eficientes.

Pilar 3: Maior segurança dos veículos

Gerenciamento da frota de automóveis

No contexto da segurança no trânsito, uma frota de veículos bem gerenciada é fundamental para que os operadores postais assegurem a prestação dos serviços de modo tempestivo, seguro e eficiente. A presente seção do Manual de Orientações explora os aspectos chave do gerenciamento da frota de automóveis e enfatiza a importância da manutenção de uma frota adequada e bem gerenciada. A gestão efetiva da frota de automóveis exige a implementação de um cronograma rigoroso de manutenção regular, com a adoção de tecnologias avançadas de gestão de veículos e o impulso à cultura de segurança e conformidade. A manutenção regular de veículos e a realização regular de inspeções, a conformidade com as diretrizes dos fabricantes e a inclusão de tecnologias de segurança de ponta constituem elementos fundamentais que não apenas aumentam o desempenho dos veículos como também reduzem de forma significativa a probabilidade de falhas mecânicas e de acidentes. A conformidade com protocolos de manutenção abrangentes e a alavancagem de tecnologias modernas permitem que operadores postais otimizem a manutenção de sua frota de veículos, o que reforça, deste modo, a segurança no trânsito e a confiabilidade operacional.

A adoção de tecnologias avançadas de gestão de veículos, quando factível, e programas robustos de treinamento em segurança reforçam, adicionalmente, a rede de segurança dos motoristas postais. Technologias como sistemas ABS de frenagem, controle eletrônico de estabilidade (ESC) e sistemas telemáticos são fundamentais para aumentar a segurança dos veículos e a eficiência operacional. Além disso, o treinamento contínuo dos motoristas em práticas de segurança, em domínio das tecnologias avançadas de veículos e a realização regular de controles do desempenho desempenham um papel essencial na mitigação dos riscos associados à operação de veículos. A integração dessas boas e melhores práticas e a manutenção de um elevado nível de segurança e conformidade de acordo com as normas existentes permitem que os operadores postais criem um ambiente de direção mais seguro, reduzam as disrupções operacionais e melhorem globalmente a eficiência da frota de veículos. Por meio do compromisso contínuo com esses princípios, objetiva-se constituir uma frota de veículos que não apenas atenda às exigências regulamentares como também estabeleça novos referenciais de segurança e eficiência na indústria postal.

Importância de uma frota adequada e bem gerenciada

A gestão da frota de veículos costuma ser de certa complexidade, mas os seis fatores a seguir contribuem para a manutenção de uma frota bem gerenciada.

1 Manutenção e controles regulares do veículos

– Planos de manutenção agendada: Estabelecer uma rotina de agendamento da manutenção para todos os veículos da frota, de forma a assegurar que eles estejão em perfeitas condições perfeitas de rodar. A Associação Europeia de Fabricantes de Automóveis – *European Automobile Manufacturers' Association* (ACEA) - destaca que a manutenção regular reduz a probabilidade de falhas mecânicas, o que resulta na melhoria da segurança no trânsito..

– Conformidade com as diretrizes dos fabricantes: Seguir as orientações dos fabricantes para manter a validade da garantia do veículo e as normas de desempenho. A *RAC Foundation* do Reino Unido destaca que a regularidade dos intervalos recomendados para a realização de controles estende a vida útil do veículo e sua confiabilidade.

– Protocolos abrangentes de controles: Implementar protocolos de inspeção abrangentes para a manutenção preventiva de sistemas críticos como os freios, os pneus e o nível da água, do óleo e da gasolina. Pesquisa encomendada pelo ETSC revela que controles regulares são fundamentais para a detecção prévia de eventuais problemas, o que acarreta a redução do risco de acidentes.

2 Adoção de tecnologias avaçadas para veículos

– Instalação de dispositivos de segurança: equipar os veículos com tecnologias avançadas de segurança, como freios ABS, controles ESC e monitoramento de pontos cegos. O Programa Europeu de Avaliação de Carros Novos - *European New Car Assessment Programme* (Euro NCAP) revela que esses dispositivos reduzem, significativamente, a gravidade e a frequência de colisões.

– Instalação de um software de gestão da frota: Utilizar um software de gestão da frota de automóveis para monitorar em tempo real o desempenho do veículo, a frequência dos agendamentos de manutenção dos veículos e o comportamento do motorista no volante. O IRU ressalta que a integração da tecnologia reforça a eficiência operacional e a gestão da segurança.

– Utilização de sistemas telemáticos: Implementar sistemas telemáticos para rastrear a localização do veículo, sua velocidade e o comportamento do motorista. Pesquisa encomendada por *Transport Canada* revela que o uso da telemática reforça o planejamento do percurso, reduz o consumo de gasolina e aumenta o grau de conformidade com as normas de segurança.

3 Implementação de uma política robusta de gestão da frota

– Políticas operacional e de segurança consistentes: Desenvolver e implementar políticas claras concernentes ao uso de veículos, às normas de segurança e à direção do motorista. O HSE do Reino Unido ressalta a importância de elaborar políticas bem definidas para garantir a consistência e a conformidade de todos os aspectos da frota de veículos.

– Documentação e procedimentos de conformidade: Manter registros completos para documentar todas as políticas, procedimentos e normas de conformidade. A IRU exige a elaboração de uma

documentação detalhada para assegurar a conformidade com a regulamentação e facilitar as auditorias e os controles.

– Política regular de controles e atualizações: Realizar revisões periódicas das políticas concernentes à frota de automóveis para levar em consideração as alterações nas melhores práticas regulamentares, tecnológicas e industriais. Pesquisa encomendada pela Organização Internacional do Trabalho – *International Labour Organization* ILO - revela que atualizações regulares contribuem para a relevância e a efetividade das políticas.

4 Adoção de estratégias de gestão do combustível

– Implementação de sistemas de monitoramento de combustíveis: Instalar sistemas de monitoramento de combustíveis para acompanhar o uso do combustível, detectar os vazamentos e as ineficiências. A Agência Internacional de Energia (IEA) – *International Energy Agency* - afirma que sistemas de gestão de combustíveis contribuem para reduzir os custos com o combustível e minimizam o impacto ambiental.

– Promoção de práticas de direção econômica: Treinar os motoristas em técnicas de direção econômica, por meio da otimização da velocidade, da redução do período de inatividade dos veículos e do planejamento de percursos eficientes. A Agência Ambiental Europeia – *European Environment Agency* – revela que a direção econômica reduz significativamente o consumo de combustível e os custos operacionais.

– Controle regular dos dados do consumo de combustível: Analisar regularmente os dados de consumo de combustível para identificar tendências, otimizar percursos e implementar medidas de economia de despesas. O Conselho Internacional de Transportes Limpos – *International Council on Clean Transportation* – ressalta que a gestão de combustíveis por meio da conferência de dados contribui para a melhoria geral da eficiência da frota de automóveis.

5 Enfase na segurança e na conformidade

– Conformidade com as normas regulamentares: Assegurar que as operações da frota de veículos estejam de acordo com as regulamentações local, regional e internacional, inclusive no que tange às normas de segurança e à legislação ambiental. O ERA and a Comissão Econômica das Nações Unidas para a Europa – United Nations Economic Commission for Europe – fornecem diretrizes que devem ser seguidas de forma rigorosa para evitar penalidades legais e reforçar a segurança.

– Implementação do treinamento e de exercícios de segurança: Realizar exercícios regulares de segurança e sessões de treinamento para motoristas para prepará-los para situações críticas, como acidentes, incêndios e emergências médicas. O IRU ressalta que o treinamento de segurança proativo fortalece e prepara os motoristas, além de reduzir o risco de acidentes.

– Auditorias e inspeções/controles regulares: Agendar auditorias e inspeções/controles regulares para garantir a conformidade continua com as exigências regulamentares e de segurança. O HSE e o ILO respaldam a realização de controles contínuos para a manutenção das normas de segurança e da integridade operacional.

6 Desenvolvimento de um programa de manutenção preventiva

– Elaboração de cronogramas de manutenção preventiva: Criar e acompanhar cronogramas de manutenção preventiva para prevenir o desgaste e a deterioração da frota e antecipar a ocorrência de falhas. A ACEA respalda a manutenção preventiva e a tem por essencial para minimizar o período de inatividade do veículo e estender sua vida útil.

– Uso de tecnologias de manutenção preditiva: Implementar tecnologias de manutenção preditiva, como sensores e dispositivos de análise de dados para antecipar e prevenir eventuais falhas dos veículos. Pesquisa encomendada pelo ITF revela que a manutenção preditiva reduz a taxa de consertos não planejados e melhora a confiabilidade da frota de veículos.

– Pessoal de treinamento e manutenção: Garantir que a equipe de manutenção seja treinada de acordo com as mais recentes técnicas e tecnologia para incrementar suas habilidades e sua eficiência. A IRU ressalta que um pessoal de manutenção bem treinado é essencial para a manutenção do desempenho e da segurança da frota de veículos.

Todos esses itens contribuem para a existência de uma frota bem gerenciada que traz as características de elevadas segurança, eficiência e conformidade. A seguir, o presente Manual examinará os componentes que integram um sistema eficiente de consertos de veículos acidentados e de manutenção preventiva.

Componentes de um sistema efetivo de controle da manutenção preventiva e de conserto de automóveis acidentados

A implementação de um sistema efetivo de gestão da segurança no trânsito não apenas possibilita reagir imediatamente à ocorrência de acidentes como também permite a adoção de medidas proativas para prevenilos. Um aspecto chave a destacar nessa abordagem proativa é o desenvolvimento de sistemas de controle efetivos para a manutenção preventiva e o conserto de veículos acidentados. A presente seção destaca os principais componentes desses sistemas que asseguram a confiabilidade dos veículos, a otimização da segurança e a eficiência operacional.

1 Cronograma de mantutenção preventiva e completa

– Respeitar intervalos de manutenção de rotina: Criar e respeitar um cronograma rigoroso para a execução de tarefas de manutenção regular, como a troca de óleo, a troca de pneus e a verificação dos freios. A ACEA ressalta que uma manutenção regular contribui para a prevenção de avarias e estende a vida útil do veículo.avarias
– Conformidade com as orientações do fabricante: Seguir as orientações e recomendações de manutenção do fabricante para assegurar que a garantia do veículo permaneça válida e para otimizar o desempenho do veículo. Pesquisa encomendada pela Organização Internacional dos fabricantes de veículos motorizados – *International Organization of Motor Vehicle Manufacturers* (OICA) – revela que a conformidade com essa orientação é fundamental para a confiabilidade e a segurança dos veículos.
– Utilização de sistema de acompanhamento da manutenção: Implementar um sistema digital de acompanhamento da manutenção para monitorar os agendamentos dos controles, os históricos de serviço e os avisos/alertas para a execução de futuras tarefas de manutenção. A IRU ressalta que sistemas de acompanhamento automatizados otimizam a eficiência e diminuem o risco de perder o prazo de uma manutenção.

2 Protocolos de inspeção/controle detalhados

– Realização de controles antes de depois dos percursos: Exigir dos motoristas que realizem controles detalhados antes e depois dos percursos para identificar e resolver quaisquer problemas antes de seu agravamento.
– Verificações completas dos veículos: Criar uma lista de checagens para os principais componentes do veículo, como os freios, os pneus, as luzes, o nível da água, do óleo e da gasolina, para certificar-se de que nenhum aspecto foi deixado de lado. O ETSC informa que verificações completas são essenciais para a detecção precoce de eventuais perigos.
– Integração com softwares de gestão da frota: Utilizar softwares de gestão da frota para documentar os resultados do controle, detectar a necessidade de consertos e agendar a respectiva manutenção. Pesquisas realizadas neste particular respaldam a utilização de ferramentas de software para racionalizar os procedimentos de controle e otimizar as técnicas de conformidade.

3 Treinamento do pessoal de manutenção

– Programas de Treinamento Contínuo: Oferecer treinamento para a equipe de manutenção com base nas mais recentes técnicas de conserto, normas de segurança e tecnologias emergentes. A IRU destaca que a formação continua possibilita que os técnicos estejam bem preparados para lidar com sistemas automotivos modernos.
– Certificação e homologação: Exigir ou incentivar a obtenção de certificações concedidas por organismos reconhecidos como a ACEA ou programas de formação específica do fabricante para otimizar as habilidades e a credibilidade do pessoal de manutenção. A ACEA ressalta que técnicos certificados demonstram maior efetividade na resolução de problemas de diagnóstico e de consertos.
– Conhecimento das ferramentas de diagnóstico: Garantir a proficiência da equipe de manutenção por meio da utilização de ferramentas e softwares de diagnóstico para a rápida identificação e resolução dos problemas mecânicos. Pesquisa encomendada pela ITF revela que as ferramentas de diagnóstico otimizam a precisão e a eficiência dos consertos.

4 Criação de um sistema de controle da qualidade

– Inspeções e controles de qualidade: Implementar um sistema de controle da qualidade que inclua inspeções e controles da qualidade abrangentes ao término de cada tarefa de manutenção ou conserto. O *National Institute for Automotive Service Excellence* (ASE), com atuação nos Estados Unidos e no Canadá, destaca que os controles de qualidade garantem que todos os consertos atendam às normas de segurança e desempenho.

– Utilização de peças de reposição de materiais de qualidade: Especificar o uso de equipamentos originais de alta qualidade oriundos do fabricante (OEM) ou de peças e materiais de reposição certificados que atendam perfeitamente às exigências de todos os consertos e tarefas de manutenção. O *National Automotive Service Task Force* (NASTF), com atuação nos Estados Unidos e no Canadá, ressalta a importância de utilizar peças de reposição de qualidade para manter a segurança e o desempenho dos veículos.

– Treinamento e certificação dos técnicos: Atentar para o efetivo treinamento e certificação do pessoal de manutenção nas mais recentes técnicas de consertos e normas da indústria. O *Automotive Service Association* respalda o treinamento contínuo, uma vez que ele contribui para a manutenção de um elevado padrão de qualidade da mão-de-obra e dos consertos.

5 Adoção de equipamentos tecnológicos para a formulação de diagnósticos e a execução de consertos

– Implementação de equipamentos tecnológicos para a formulação de diagnósticos: Onde houver possibilidade, investir na aquisição de equipamentos e softwares avançados de diagnóstico que possam identificar, rápida e precisamente, os problemas dos veículos. A ITF destaca que equipamentos modernos de diagnóstico otimizam a rapidez e a precisão dos diagnósticos.

– Integração de dados telemáticos: Utilizar dados telemáticos para monitorar o desempenho dos veículos em tempo real, e identificar eventuais problemas antes que eles redundem em falhas técnicas. *Transport Canada* respalda a utilização da telemática como ferramenta valiosa a serviço da manutenção preditiva e do monitoramento da segurança.

– Treinamento em novas tecnologias: Possibilitar que a equipe de manutenção seja treinada para dominar as mais recentes tecnologias automotivas, inclusive os sistemas híbridos e de veículos elétricos. A IEA ressalta que o treinamento em novas tecnologias é essencial para a manutenção de uma frota moderna e eficiente.

6 Processo eficiente de conserto de veículos acidentados

– Elaboração de protocolos de conserto: Elaborar protocolos padronizados para o conserto de veículos acidentados, inclusive os procedimentos de avaliação, as exigências relativas à documentação e as orientações relacionadas ao conserto. A ACEA recomenda a elaboração de protocolos que primem pela clareza para garantir que os consertos atendam às normas de segurança e qualidade.

– Criação de parcerias com oficinas de consertos confiáveis: Criar parcerias com oficinas de consertos certificadas que atendam às normas da indústria e e tenham um histórico comprovado de bons serviços prestados. A *Fédération Internationale de l'Automobile* (FIA) respalda a colaboração com oficinas de boa reputação para garantir a execução de consertos de alta qualidade e a manutenção da integridade do veículo.

7 Estabelecimento de um sistema de feedback e melhoria contínua

– Controle regular dos registros de manutenção: Realizar controles periódicos dos registros de manutenção para fins de identificação de tendências, problemas recorrentes e oportunidades de melhoria. O ETSC respalda o controle contínuo para otimizar as práticas de manutenção e prevenir a ocorrência de futuros problemas.

– Implementação de mecanismos de retroalimentação: Criar mecanismos de retroalimentação por meio dos quais os motoristas e a equipe de manutenção possam relatar problemas e sugerir melhorias com base em suas experiências. Pesquisa encomendada pela IRU revela que a retroalimentação otimiza a comunicação e favorece a melhoria continua.

– Conformidade com as normas de referência da indústria: Comparar as práticas de manutenção e conserto com as normas da indústria e as melhores práticas para identificar as áreas que necessitem de melhorias. O *Automotive Maintenance and Repair Association* (AMRA) recomenda práticas de benchmarking para garantir que as práticas vigentes estejam atualizadas e efetivas.

8 Estratégia robusta de gestão da frota e de comunicação

– Sistemas centralizados de manutenção da frota: Utilizar um sistema centralizado para gerenciar as operações da frota, os cronogramas de manutenção e o histórico de consertos. A *Fleet Management Association* (FMA) destaca os benefícios de uma gestão centralizada para incrementar a eficiência e a supervisão.

– Utilização de métricas de desempenho: Implementar métricas de desempenho para avaliar a efetividade da manutenção e dos consertos, como os períodos de inatividade dos veículos, os custos com os consertos e a conformidade com os cronogramas de manutenção. O IRU respalda a utilização de métricas de desempenho para otimizar a gestão da frota e a eficiência operacional.

9 Implementação de um sistema digital de gestão da manutenção

– Programação automatizada dos agendamentos de manutenção: Onde houver possibilidade, usar um sistema digital para a programação digital dos agendamentos de manutenção, avisos, alertas e acompanhamento de tarefas, de forma a reduzir o risco de perder o prazo de realização da manutenção. O FMA ressalta que a automação desse processo melhora as políticas de conformidade e a eficiência operacional.

– Integração com os dados telemáticos: Integrar o sistema de gestão da manutenção com os dados telemáticos para monitorar o desempenho dos veículos e antecipar as necessidades de manutenção com base na disponibilização de dados em tempo real. O *US Federal Motor Carrier Safety Administration* (FMCSA) respalda o uso de dispositivos telemáticos para a manutenção proativa e a redução de períodos de inatividade não planejados.

– Manutenção de registros centralizados: Manter uma base digital de dados centralizados que possa ser disponibilizada ao pessoal autorizado para a consulta e o lançamento de informações em todos os registros de manutenção, inclusive nos históricos de serviço e nos resultados de inspeções e consertos. Pesquisa encomendada pela *US National Highway Traffic Safety Administration* (NHTSA) revela que a centralização de registros aumenta o senso de responsabilidade dos envolvidos e racionaliza a realização de auditorias de conformidade.

10 Aderência ao cronograma de manutenção do fabricante

– Seguir o cronograma de manutenção do fabricante: Implementar e seguir de forma rigorosa o cronograma de manutenção da frota de veículos recomendado pelo fabricante para otimizar o desempenho do veículo e assegurar a conformidade da validade e da cobertura de sua garantia. A ASE recomenda a aplicação das diretrizes da OEM para evitar o desgaste prematuro e as falhas mecânicas dos veículos.

– Existência de registros de manutenção: Manter registros detalhados de todas as atividades de manutenção realizadas de acordo com o cronograma do fabricante, inclusive o lançamento das datas, os serviços executados e as anotações do técnico. A AMRA ressalta que a existência de uma documentação completa é fundamental para o registro e o acompanhamento da condição do veículo ao longo do tempo e das reclamações concernentes à validade e à cobertura de sua garantia.

– Treinamentos de familiarização com os protocolos do fabricante: Fazer com que a equipe de manutenção seja treinada para ter familiaridade com os protocolos do fabricante e os mais recentes procedimentos de serviço para todos os modelos de veículos da frota. O NASTF respalda a realização de treinamentos constantes para os técnicos, de modo que eles tenham familiaridade com as mais recentes especificações do fabricante e as técnicas de consertos.

O investimento de tempo e recursos na criação de sistemas abrangentes e efetivos de manutenção preventiva, controle e consertos de automóveis acidentados permite que os operadores postais promovam um programa efetivo de segurança no trânsito.

Junto com um programa efetivo de manutenção preventiva e de conserto de automóveis acidentados, também é importante dispor de um sistema que preveja a adoção de providências após um acidente de trânsito.

A próxima seção versará sobre os protocolos e as etapas essenciais a seguir imediatamente após um acidente, no intuito de preservar a segurança dos motoristas, passageiros e outros usuários do trânsito. Ela também dará uma atenção especial aos procedimentos a serem adotados para a elaboração de relatórios/boletins de acidentes, a realização de apurações e a implementação de ações corretivas para

prevenir futuras ocorrências. A preparação de uma estratégia robusta para lidar com circunstâncias posteriores a um acidente permite que os operadores postais reduzam o período de inatividade da frota, determinem adequadamente as responsabilidades dos envolvidos e melhorem continuamente seu desempenho geral em matéria de segurança.

Pilar 4: Providências a serem tomadas após um acidente de trânsito

Providências efetivas a serem tomadas após um acidente de trânsito são fundamentais para garantir a segurança do trânsito e reduzir o impacto de acidentes envolvendo os operadores postais. A presente seção versa sobre os aspectos chave do diagnóstico e da apuração de acidentes: ela fornece uma abordagem estruturada para a compreensão e a análise dos acidentes de trânsito. A elaboração de um protocolo abrangente de apuração de acidentes é o alicerce desse processo que consta de procedimentos padronizados, da preparação cuidadosa de uma documentação adequada e do treinamento de especialistas em apuração de causas de acidentes de trânsito. A conformidade com esses protocolos garante a consistência e o rigor dos procedimentos, além de facilitar a formulação de diagnósticos precisos e contribuir para a prevenção de futuros acidentes.

A inclusão de ferramentas de análise forenses, tais como o software de reconstituição de acidentes e os registradores de dados dos veículos, otimiza o trabalho de análise e ajuda a compreender a dinâmica dos acidentes de trânsito. A realização de apurações completas após um acidente de automóvel, inclusive a identificação de falhas mecânicas e a análise de danos forenses, ajuda ainda mais a identificar as causas de acidentes. A tomada dos depoimentos do motorista e das testemunhas, a coordenação com as autoridades de aplicação e fiscalização da lei e os serviços de socorros, bem como a análise abrangente das causas do acidente e a elaboração do relatório final compõem, todos eles, um conjunto de medidas robustas voltadas para o diagnóstico e a resolução dos acidentes de trânsito. Essa abordagem holística não apenas otimiza a precisão das apurações como também contribui para a formulação de recomendações direcionadas que, em última instância, impulsionam a criação de um ambiente operacional mais seguro para os operadores postais.

Diagnóstico e apuração de acidentes do trânsito

Os seguintes sistemas podem ser implementados pelo operador postal para facilitar a apuração dos acidentes de trânsito e o processo de formulação do diagnóstico.

1 Elaboração de um protocolo abrangente de apuração de acidentes

– Procedimentos padronizados: Idealizar e implementar protocolos padronizados para a apuração de acidentes de trânsito, inclusive os procedimentos passo-a-passo para a análise detalhada do cenário do acidente e o levantamento da documentação e obtenção das provas. De acordo com o ETSC, protocolos padronizados garantem a consistência e o rigor das apurações, o que é de fundamental importância para a formulação de um diagnóstico preciso e a prevenção de futuros acidentes.
– Obrigatoriedade de uma documentação detalhada: Garantir que o protocolo conste de uma documentação detalhada que inclua fotografias, depoimentos das testemunhas e avaliação dos danos. “Euro NCAP” destaca que uma documentação completa facilita a tarefa de reconstituição precisa do cenário do acidente e a análise efetiva do ocorrido.
– Treinamento dos profissionais encarregados da apuração: Fornecer treinamento especializado para os profissionais encarregados da apuração, com base nas mais recentes técnicas e tecnologias de apuração de acidentes. Pesquisa encomendada pela IRU indica que a formação continua dos profissionais encarregados da apuração reforça sua capacidade de análise de cenários complexos de acidentes e a identificação dos fatores que contribuiram para os mesmos.

2 Utilização de ferramentas de análise forense para a apuração de acidentes

– Softwares de reconstituição do acidente: Quando factível, os operadores podem utilizar softwares avançados de reconstituição de acidentes para a análise dos dados do acidentes e a simulação das circunstâncias da colisão. O ITF respalda o uso desses softwares para a reconstituição precisa de

acidentes: eles são um auxílio precioso para entender a dinâmica dos acidentes e identificar suas causas fundamentais.

– Registradores do percurso do veículo e de eventos: Quando o operador postal tiver a possibilidade de instalar esse equipamento, deve-se proceder à análise dos dados com base no registrador do percurso do veículo e nos registradores de eventos (EDRs) para avaliar o desempenho do veículo e as ações do motorista que acarretaram o acidente. Pesquisa encomendada por *Transport Canada* revela que os dados registrados pelo EDR são particularmente valiosos para identificar problemas específicos e compreender a sequência de eventos que levaram à ocorrência do acidente.

– Tecnologias de mapeamento do cenário do acidente: Quando factível, usar teconologias como o GPS e dispositivos de escaneamento com laser para a elaboração de mapas precisos do cenário do acidente. O ETSC pondera que o mapeamento preciso do cenário favorece uma melhor análise e auxilia com grande precisão na reconstituição do acidente.

3 Realização de inspeções abrangentes após a ocorrência de acidentes automobilísticos

– Verificações da existência de falhas mecânicas: Realizar controles detalhados dos sistemas mecânicos do veículo, inclusive dos freios, pneus e componentes da direção, para identificar eventuais falhas ou disfunções. O NSC ressalta que os controles de sistemas mecanizados são fundamentais para determiner se os defeitos do veículo contribuiram para o acidente.

– Análise forense dos danos: Analisar os padrões dos danos sofridos pelo veículo para entender quais foram as forças que atuaram na colisão e seus impactos nos sistemas de segurança. Pesquisa encomendada pelo Insurance Institute for Highway Safety (IIHS) revela que a análise forense dos danos sofridos por um veículo fornece esclarecimentos acerca do desempenho do veículo durante o acidente.

– Conferência dos registros de manutenção do veículo: Conferir o histórico de manutenção do veículo para certificar-se de que todos os consertos e prestações de serviços foram realizados de acordo com as respectivas normas. A *Automobile Association* (AA) pondera que a manutenção cuidadosa desses registros auxilia na identificação de falhas mecânicas como eventual fator que contribuiu para o acidente.

4 Tomada dos depoimentos dos motoristas e das testemunhas

– Tomada dos depoimentos dos motoristas: Proceder à tomada cuidadosa dos depoimentos dos motoristas envolvidos no acidente para coligi-los e estabelecer as respectivas responsabilidades com base nas ações que levaram à ocorrência do acidente. A IRU recomenda a tomada de depoimentos detalhados para o levantamento de informações relevantes que possam não ser evidentes à vista tão-somente das evidências/provas materiais e físicas.

– Tomada dos depoimentos das testemunhas: Levantar e analisar os depoimentos das testemunhas para obter outros ângulos de análise acerca do acidente. Pesquisa encomendada pelo ETSC revela que os depoimentos das testemunhas podem fornecer esclarecimentos fundamentais acerca das circunstâncias do acidente e corroborar as evidências materiais e físicas.

– Análise do comportamento do motorista: Como parte da apuração, analisar o comportamento do motorista, inclusive sua aderência aos protocolos de segurança e a eventual ocorrência de distrações durante o percurso. O OSHA da União Europeia ressalta a importância da análise do comportamento do motorista, à guisa de contribuição de fatores humanos para a ocorrência de acidentes.

5 Coordenação com as autoridades encarregadas da aplicação e da fiscalização da lei e os serviços de socorros

– Colaboração com as autoridades encarregadas da aplicação e fiscalização da lei: Trabalhar em estreita colaboração com as autoridades locais encarregadas da aplicação e da fiscalização da lei para possibilitar que suas conclusões e relatórios sejam incluídos na apuração. O ETSC nota que a colaboração com as autoridades encarregadas da aplicação e fiscalização da lei otimiza a eabrangência da apuração e garante que as exigências legais sejam atendidas.

– Emissão de laudos médicos em casos de emergência: Incluir a emissão de laudos médicos em casos de emergência na apuração para a avaliação dos ferimentos dos acidentados e indicar sua relação com a dinâmica do acidente. Pesquisa encomendada pela *European Society for Emergency Medicine*

destaca que laudos médicos fornecem esclarecimentos sobre a gravidade do acidente e seu eventual impacto sobre os ocupantes do veículo.

– Compartilhamento e cruzamento de informações: Facilitar o compartilhamento de informações entre as várias autoridades envolvidas na apuração, inclusive com as unidades encarregadas da aplicação e da fiscalização das leis de trânsito, as unidades encarregadas da apuração e os respectivos departamentos de segurança. O ITF recomenda uma colaboração que inclua o cruzamento de informações entre as autoridades envolvidas para otimizar o detalhamento e a precisão das apurações de acidentes de trânsito.

6 Análise e elaboração do relatório final

– Geração de um relatório completo: Elaborar relatórios detalhados que sintetizem as conclusões, inclusive as causas, os fatores que contribuiram para o acidente e as recomendações para a prevenção desses acidentes no futuro. A IRU destaca que a elaboração de um relatório detalhado é essencial para a implementação de ações corretivas e a melhoria das práticas de segurança.

– Identificação de problemas sistêmicos: Analisar os resultados da apuração para a identificação de quaisquer problemas ou padrões de natureza sistêmica que possam sugerir a existência de problemas de segurança maiores. Pesquisa encomendada pelo ETSC sugere que a identificação de problemas sistêmicos auxilia na resolução das causas fundamentais dos acidentes e otimiza, de modo geral, a gestão da segurança.

– Implementação de recomendações sobre a segurança: Utilizar as conclusões da apuração para idealizar e implementar recomendações de segurança e ações corretivas. O NSC respalda a utilização dos resultados da apuração para fomenter a melhoria continua e a prevenção da recorrência desses acidentes.

Esses componentes do sistema fortalecem a criação de um programa robusto de análise e apuração dos acidentes de trânsito. A utilização de protocolos abrangentes de apuração com o uso de tecnologias avançadas e o fortalecimento da colaboração entre as várias partes envolvidas possibilitam que os operadores postais reforcem sua capacidade de compreensão e mitigação das causas dos acidentes de trânsito, o que, em última instância, também reforça a segurança no trânsito e a eficiência operacional.

Pilar 5: Implementação de sistemas sustentáveis

A implementação de um programa sustentável de segurança no trânsito é essencial para promover melhorias de longo prazo na segurança e na eficiência tecnológicas. Uma abordagem sustentável deve constar de uma formação continua, melhorias constantes e tecnologias adaptáveis, no intuito de impulsionar uma cultura de segurança que permeie todos os níveis da organização.

A valorização de boas práticas, o monitoramento de acidentes e a análise de suas causas essenciais, bem como o compromisso de cumprir um cronograma de avaliações regulares contribuem para a implementação de um programa que fomenta a segurança.

Essa estratégia holística não apenas reforça a segurança e o bem-estar dos empregados e do público como favorece o advento de uma mentalidade de resiliência face a desafios em constante evolução, o que possibilita que medidas de segurança continuem sendo efetivas e relevantes com o passar do tempo. Um programa dessa monta gera um ambiente operacional mais confiável e eficiente e contribui, de forma geral, para o sucesso e a boa reputação da organização.

Valorização de boas práticas

A valorização de comportamentos adequados e de boas práticas ligadas à segurança no trânsito é uma poderosa ferramenta para impulsionar a cultura da excelência e a melhoria continua dentro da organização. A implantação de um programa transparente de valorização não apenas motiva os empregados mas também estabelece referenciais claros em matéria de segurança e eficiência operacional. A escolha de critérios específicos baseados nas melhores práticas da indústria, com o envolvimento das partes interessadas no processo, possibilita que o reconhecimento da empresa seja significativo e alinhado com parâmetros de

eficiência no mundo real. A implementação de uma estrutura que inclua vários mecanismos de premiação contempla várias categorias de resultados atingidos, além de permitir a participação e o engajamento contínuo de todos os empregados.

Identificar boas práticas leva a priorizar estratégias eficientes, além de incentivar o compartilhamento do conhecimento e motivar outros empregados a adotarem abordagens semelhantes. A promoção, por meio de canais internos e externos, de práticas bem-avaliadas aumenta sua visibilidade, cria novos padrões de comportamentos e fornece exemplos práticos para o conjunto dos empregados. O reconhecimento público dos bons desempenhos, com o respaldo da mídia corporativa, realça o prestígio das premiações concedidas e motiva cada vez mais os empregados e as equipes a envidarem esforços maiores em prol da excelência. A integração de um programa de valorização no âmbito da cultura organizacional, apoiado pela liderança e alinhado com os valores da companhia, garante sua sustentabilidade e reforça sua importância.

A UPU incentiva os operadores designados a considerar e aplicar as seguintes recomendações para promover e destacar as iniciativas do programa de valorização vigente.

1 Estabelecimento de critérios claros de valorização dos empregados

– Definição de normas: Elaborar critérios específicos para definir o que vêm a ser “boas práticas” na segurança do trânsito, incluindo aí as métricas de segurança, a eficiência operacional e a conformidade com a regulamentação vigente. De acordo com a NSR, normas que primem pela clareza garantem que a valorização está embasada em resultados objetivos e quantificáveis, o que, desta forma, favorece a transparência e a imparcialidade no decorrer do processo de avaliação.

– Incorporação das melhores práticas adotadas pela indústria: alinhar os critérios corporativos com as melhores práticas e referências adotadas pela indústria para garantir que as práticas reconhecidas contemplem – ou até mesmo superem – as normas operacionais e de segurança. A ATA enfatiza que o alinhamento com as melhores práticas aumenta a credibilidade e a relevância do programa de valorização dos empregados.

– Envolvimento das partes interessadas: promover o engajamento das partes interessadas - inclusive os motoristas, os gerentes da frota de veículos e os peritos em segurança - na definição de critérios para alinhar diversas perspectivas que tenham aderência com as práticas do mundo real. Pesquisa encomendada pela FMA revela que o envolvimento das partes interessadas no processo de definição dos critérios contribui para a adesão ao programa e sua relevância.

2 Desenvolvimento de um programa de valorização estruturado

– Arcabouço do programa: Criar a estrutura de um programa de valorização que inclua categorias, processos de avaliação e tipos de premiação diferentes. O Instituto Nacional dos Estados Unidos para a Segurança e a Saúde no Trabalho (NIOSH) apoia uma abordagem estruturada, porquanto ela dá clareza e consistência ao reconhecimento dos resultados atingidos.

– Mecanismos de concessão de prêmios: Idealizar vários mecanismos de premiação, tais como certificados, placas ou incentivos monetários, para contemplar diferentes categorias de resultados atingidos e incentivar uma participação mais ampla. Uma pesquisa encomendada pela NSC sugere que diversos mecanismos de premiação têm o potencial de motivar um leque maior de empregados e equipes.

– Controles e atualizações regulares: Controlar e atualizar regularmente a estrutura do programa para incorporar feedbacks, lidar com tendências emergentes e aprimorar os critérios embasados nas normas industriais em constante reformulação. O Conselho de Pesquisa em Transportes (TRB) destaca que atualizações regulares contribuem para a relevância e a efetividade do programa.

3 Implementação de um processo transparente de avaliação

– Comitê de Avaliação: Criar um Comitê de Avaliação composto por profissionais e peritos experimentados para avaliar as indicações aos prêmios e verificar a aderência aos critérios estabelecidos. A FMCSA recomenda a atuação de um comitê imparcial para garantir a objetividade e a credibilidade do processo de avaliação.

– Fixação de diretrizes claras para a avaliação: Instituir diretrizes e procedimentos para avaliar as candidaturas de modo a garantir a consistência e a imparcialidade no processo de avaliação. Uma pesquisa encomendada pela NHTSA revela que diretrizes bem formuladas contribuem para a confiabilidade das avaliações e a integridade geral do programa de valorização.

– Mecanismo de feedback/retroalimentação: Dar o feedback aos participantes, independentemente de terem sido classificados ou não, para impulsionar a melhoria continua e incentivar a participação de todos os empregados. O NSC recomenda o uso de feedback, já que ele ajuda os participantes a se conscientizarem de seus pontos fortes e das habilidades e competências a serem trabalhadas.

4 Promoção e divulgação de práticas reconhecidas

– Visibilidade e conscientização: A promoção de práticas reconhecidas por meio ds comunicação interna, a divulgação de newsletters corporativas e de eventos relacionados à temática dão destaque aos resultados atingidos e motivam outros empregados. O FMA ressalta que uma política de promoção efetiva aumenta a visibilidade de práticas bem-sucedidas e incentiva sua adoção em escala maior.

– Estudos de caso e relatos de sucesso: Compartilhamento de estudos de caso detalhados e de relatos de sucesso com base em exemplos concretos, bem como de ideias práticas que motivem outros empregados.

– Reconhecimento público: Utilização de plataformas externas, tais como videoconferências e mídia, para o reconhecimento público e a premiação de empregados pelos resultados atingidos. As pesquisas indicam que o reconhecimento do público reforça o prestígio das premiações concedidas e incentiva o engajamento de um efetivo maior.

5 Integração da política de valorização na cultura organizacional

– Inserção na cultura da empresa: integrar o programa de valorização na cultura organizacional e zelar por sua conformidade com os valores e objetivos dos Correios. O Programa do NIOSH sugere que a integração do reconhecimento na cultura organizacional reforça sua importância e favorece o compromisso contínuo dos empregados.

– Engajamento dos empregados: Envolver os empregados no programa, incentivá-los a indicar colegas de trabalho para concorrer a prêmios e compartilhar relatos de sucesso. Uma pesquisa encomendada pela FMA revela que o engajamento dos empregados no processo de valorização reforça seu compromisso com o programa e favorece a criação de um ambiente de trabalho positivo.

– Suporte da liderança: Assegurar o suporte do alto corpo gerencial para destacar a importância do programa de valorização e garantir que ele faça jus ao recebimento dos recursos necessários e à atenção devida. O NSC ressalta que o suporte da liderança é essencial para o sucesso e a sustentabilidade do programa.

6 Mensuração e avaliação da efetividade do programa

– Métricas de desempenho: Definir métricas para avaliar a efetividade do programa de valorização, - inclusive a taxa de participação - seu impacto no sucesso das medidas de segurança e na satisfação do empregado. A ATA apoia a utilização de métricas de desempenho para a avaliação do impacto do programa e a identificação das áreas que necessitem de melhoria.

– Controles do programa: Realizar controles regulares do programa de valorização para aferir seu sucesso, conseguir o feedback necessário e proceder aos devidos ajustes. Uma pesquisa encomendada pelo TRB revela que controles regulares contribuem para a manutenção da efetividade do programa e de seu alinhamento aos objetivos organizacionais.

– Análise de impacto: Analisar o impacto de práticas reconhecidas no desempenho geral da segurança e da eficiência operacional para avaliar a contribuição do programa para a melhoria da segurança no trânsito. A FMCSA recomenda a análise de impacto, uma vez que ela fornece insights poderosos quanto à efetividade e ao valor do programa.

O reconhecimento de boas práticas permite que os operadores designados melhorem, em última instância, a segurança, a eficiência e o engajamento de todo o pessoal durante a execução das operações.

Monitoramento dos acidentes no trânsito e apuração de suas causas fundamentais

O reconhecimento e a premiação de comportamentos adequados e de boas práticas é essencial para impulsionar uma cultura de excelência em termos de segurança no trânsito. Entretanto, é igualmente importante analisar meticulosamente os acidentes de trânsito e realizar uma análise de suas causas fundamentais para identificar os problemas subjacentes que causam os acidentes e propor soluções. Um programa de segurança no trânsito – que seja sustentável e efetivo - depende da habilidade em identificar padrões, analisar dados e implementar ações corretivas. O monitoramento de acidentes do trânsito por meio de sistemas detalhados de levantamento de dados e o aproveitamento de ferramentas avançadas de análise de dados capacitam as organizações a captarem informações precisas e tempestivas. A realização de apurações de causas fundamentais baseadas em metodologias estruturadas permite que os fatores reais que contribuem para a ocorrência de acidentes sejam desvendados, o que possibilita intervenções direcionadas.

1 Criação de sistemas detalhados de levantamento de dados relacionados a acidentes no trânsito

– Plataforma centralizada de levantamento de dados: Sempre que possível, criar uma plataforma centralizada para o levantamento de dados relacionados à ocorrência de acidentes e a captação de dados procedentes de todas as fontes relevantes, inclusive dos motoristas, dos gerentes da frota de veículos e de organismos externos. Um sistema centralizado melhora a precisão e a acessibilidade dos dados e torna o monitoramento e a investigação mais efetivos.
– Formulários padronizados de levantamento de dados: A criação de formulários padronizados para o levantamento de dados permite que os diversos dados coletados guardem consistência entre si conforme os tipos de acidentes relatados. Uma pesquisa encomendada pelo IIHS destaca que formulários padronizados reduzem a variação dos dados e reforça a confiabilidade dos dados relativos aos acidentes.
– Lançamento dos dados em tempo real: Permite o lançamento de dados no sistema em tempo real para a captação imediata e precisa dos detalhes dos acidentes, sempre que sistemas adequados de captação de dados forem utilizados.

2 Uso de ferramentas analíticas avançadas e de ferramentas de monitoramento

– Software de análise de dados: Trabalhar com um software avançado de análise de dados para processor e analisar os dados do acidente, identificar padrões recorrentes e tendências e estabelecer correlações. O TRB apoia a utilização de ferramentas de análise de dados para desvendar aspectos encobertos e municiar a tomada de decisões.
– Análise de dados preditiva: Implementar análises preditivas para antecipar o risco potencial de acidentes com base na série de dados históricos e dos padrões emergentes de acontecimentos. Pesquisas sugerem que a análise preditiva pode lidar de forma proativa com eventuais problemas antes que eles levem à ocorrência de acidentes.
– Painel de visualização de dados: Usar ferramentas de visualização de dados para a apresentação dos dados coletados em um formato acessível e de fácil compreensão para as partes interessadas. O uso de um painel de visualização melhora a compreensão dos dados e facilita a identificação mais rápida dos problemas chave.

3 Implementação de metodologias de apuração das causas essenciais de acidentes

– Conjunto de análise estruturada: Usar conjuntos de análise estruturada tais como os “Cinco Porquês” ou um diagrama de espinhas de peixe (Diagrama de Ishikawa) para apurar de forma sistemática a causa de acidentes. O Conselho Nacional de Segurança dos Transportes dos Estados Unidos apoia a utilização de conjuntos de análise estruturada, uma vez que fornecem uma abordagem sistemática para desvendar os problemas encobertos.
– Abordagem multidisciplinar: envolver uma equipe multidisciplinar que inclua peritos em segurança, engenheiros e cientistas comportamentais no processo de investigação das causas dos acidentes. Uma pesquisa encomendada pela ATA sugere que a adoção de diversas perspectivas reforça a densidade e a precisão das apurações sobre as causas fundamentais dos acidentes.
– Documentação e controle: Documentar as conclusões das investigações acerca das causas fundamentais dos acidentes e revise-as regularmente para identificar problemas recorrentes e padrões.

A FMCSA apoia a preparação de uma documentação completa, uma vez que ela auxilia no acompanhamento do progresso realizado e reporta os esforços de melhoria continua.

4 Elaboração de planos de melhoria da segurança

– Planos de Ação Corretiva: Elaborar e implementar planos de ação corretiva embasados nas conclusões das apurações das causas fundamentais dos acidentes para lidar adequadamente com os problemas identificados. O IIHS enfatiza que esses planos são essenciais, uma vez que lidam adequadamente com problemas de segurança e previnem a ocorrência de futuros acidentes.
– Mecanismos de Acompanhamento: Implantar mecanismos de acompanhamento para monitorar a efetividade das ações corretivas e garantir que as mudanças implementadas resultem em melhorias tangíveis. Pesquisas encomendadas pela NHTSA indicam que atividades de acompanhamento são cruciais para a aferição do sucesso das medidas de segurança.
– Melhoria contínua: Impulsiona a cultura de melhoria contínua por meio de protocolos de segurança regularmente atualizados e de procedimentos baseados nas experiências adquiridas por meio das apurações de acidentes. O aprimoramento constante das práticas de segurança reforça o desempenho global da segurança no trânsito.

5 Alinhamento com as normas regulamentares e de conformidade

– Alinhamento regulatório: Assegurar que o monitoramento e os processos de investigação das causas fundamentais dos acidentes estejam alinhados com todas as respectivas exigências regulamentares e de conformidade.
– Auditorias de conformidade: Realizar auditorias regulares para verificar a conformidade com a regulamentação referente à segurança e identificar áreas que necessitem de melhoria. Auditorias de conformidade ajudam na manutenção de altos padrões de conformidade e garante a aderência às melhores práticas.
– Elaboração de relatórios destinados às autoridades: criar procedimentos para a elaboração de relatórios que apresentem conclusões relevantes e destaquem melhorias na segurança. Encaminhar esses relatórios às respectivas autoridades reguladoras e aos organismos industriais competentes. A elaboração de relatórios transparentes contribui para avanços na segurança geral das atividades industriais e no compartilhamento do conhecimento.

A inclusão desses elementos chave em um programa bem elaborado de monitoramento dos acidentes no trânsito e na realização de apurações acerca das causas fundamentais dos acidentes permitem que os operadores postais melhorem suas habilidades para identificar e lidar adequada e efetivamente com problemas de segurança. Essa abordagem proativa não apenas melhora a segurança no trânsito como respalda a cultura de melhoria contínua no âmbito da organização.

Ciclo de reavaliação

O estabelecimento de um ciclo contínuo de reavaliações do programa de segurança no trânsito é essencial para a manutenção e a melhoria das normas de segurança do trânsito no âmbito das operações postais. Esse processo contínuo permite que medidas de segurança continuem sendo relevantes, efetivas e alinhadas com a surgimento de riscos emergentes e de melhores práticas. O valor desse ciclo pode ser aferido por meio de seus elementos chave: a melhoria contínua, a adaptabilidade às mudanças e um maior senso de responsabilidade no âmbito da organização.

Melhoria contínua

A reavaliação regular do programa de segurança no trânsito impulsiona uma cultura de melhoria continua. Esse processo iterativo permite que as organizações identifiquem e lidem adequadamente com quaisquer defeitos decorrentes de práticas ultrapassadas e garantem que as medidas de segurança evoluam em consonância com as mudanças tecnológicas e regulamentares e as demandas operacionais. Uma revisão regular dos dados de desempenho, dos relatórios de incidentes e dos feedbacks dos empregados permite que os operadores postais implementem melhorias direcionadas, voltadas para programas de treinamento, criação de de cronogramas de manutenção de veículos e protocolos de segurança. O compromisso de realizar

melhorias contínuas permite a redução das taxas de acidentes, aprimora o comportamento do motorista no volante e impulsiona o desempenho geral da segurança ao promover, em última instância, a criação de um ambiente de trabalho mais seguro com um número menor de acidentes de trânsito.

Capacidade de adaptação às mudanças

O panorama da segurança no trânsito é dinâmico, uma vez que novos desafios e oportunidades surgem frequentemente. Um ciclo de reavaliações permite que os operadores postais conservem sua agilidade e sua capacidade de resposta face a essas mudanças. Independentemente de as mudanças serem fruto da adoção de novas tecnologias tais como os sistemas avançados de assistência aos motoristas ou da necessidade de conformidade com regulamentos atualizados ou, ainda, da necessidade de levar em consideração novas normas, padrões e tendências do trânsito e das condições meteorológicas, a realização regular de avaliações do programa permite que as estratégias de segurança permaneçam atuais e efetivas. A capacidade de adaptação não apenas auxilia na mitigação dos riscos associados a eventos imprevisíveis como também cria condições para que a organização alavanque soluções inovadoras com o objetivo de aumentar a eficiência operacional e a segurança. A antecipação de eventuais ameaças e oportunidades faz com que operadores postais mantenham uma cultura de segurança resiliente e proativa.

Maior senso de responsabilidades

A implementação de um ciclo de reavaliação fortalece o senso de responsabilidades em todos os níveis da organização. Ela estabelece referenciais e métricas de desempenho precisos e facilita, dessa forma, o acompanhamento dos progressos, a mensuração da efetividade das iniciativas de segurança, além de aumentar o senso de responsabilidades dos empregados e das equipes no desempenho de seus papéis e funções relacionados à manutenção da segurança no trânsito. Controles e auditorias regulares contribuem para a transparência e facilitam um feedback construtivo, além de fomentar um senso de pertencimento e responsabilidade entre os empregados. Essa cultura voltada para o fomento de um maior senso de responsabilidades não apenas motiva o pessoal a assumir uma postura de conformidade às normas de segurança como também garante que o corpo gerencial continue comprometido com o fornecimento dos recursos necessários e do suporte e exerça sua liderança para a manutenção de elevados padrões de segurança. Em última instância, esse maior senso de responsabilidades leva a melhorias sustentadas nas práticas de segurança, reduz a probabilidade de acidentes e reforça o padrão de segurança geral da organização.

A inclusão desse três componentes no ciclo de reavaliações do programa de segurança no trânsito permite que os operadores postais valorizem uma cultura robusta e dinâmica que leve à conquista continua de resultados cada vez melhores, de par com a proteção dos empregados e o aumento da confiabilidade do serviço.

Conclusão

Os desafios significativos colocados pelos acidentes de trânsito, que causam milhões de mortos e feridos a cada ano, tornam imperativa a implementação de medidas efetivas de segurança no trânsito.

O presente Manual de Orientações da UPU para a segurança no trânsito fornece um compêndio abrangente de sugestões destinadas a auxiliar os operadores designados no reforço da segurança no trânsito para os empregados postais e a sociedade de uma forma geral.

Anexos

Anexo A

A ferramenta da UPU de avaliação da segurança no trânsito

Em seguida à adoção do Plano Global da UPU para a segurança no trânsito em novembro de 2023, a UPU elaborou o Guia de Orientações para a Segurança no Trânsito para auxiliar os Operadores Designados na implementação ou no incremento de seus programas de segurança no trânsito. Essa iniciativa busca promover a cultura de segurança no trânsito e incentivar o desenvolvimento de sistemas eficazes baseados em cinco pilares: gerenciamento da segurança no trânsito, programa de direção mais segura para os motoristas, maior segurança dos veículos, providências a serem tomadas após um acidente de trânsito e implementação de sistemas sustentáveis.

O pilar da gestão da segurança no trânsito ressalta a importância de avaliar corretamente a política vigente de segurança no trânsito dentro de uma determinada organização. Ao realizarem uma avaliação própria para o estabelecimento de um diagnóstico inicial, os Operadores Designados podem identificar os pontos fortes de suas organizações e as áreas que necessitem de melhoria. Essas informações possibilitam que os Operadores direcionem seus recursos de forma eficaz e implementem um planejamento customizado para melhorar a segurança no trânsito.

Além disso, a UPU poderá analisar dados tanto em nível regional quanto em nível global para determinar a melhor maneira de apoiar as iniciativas dos países membros para a segurança no trânsito, de forma a garantir o maior impacto possível.

A equipe de peritos em segurança no trânsito (RSET) construiu a ferramenta de avaliação a partir de um amplo leque de programas de segurança no trânsito existentes em âmbito mundial, inclusive no âmbito do programa das Nações Unidas. A ferramenta de avaliação é uma planilha Excel com seis guias:

1 A Guia de Totalização/Pontuação: essa guia dá um apanhado do programa de segurança no trânsito por meio de uma pontuação atribuída a cada pilar com base nas respostas às perguntas da avaliação.

2 Guias específicas para cada pilar: cada uma das guias restantes corresponde a um dos cinco pilares definidos neste Manual de Segurança no Trânsito. Essas guias constam de categorias de autoclassificação e de perguntas específicas relacionadas ao respectivo pilar.

O RSET recomenda que a UPU disponibilize a ferramenta de avaliação da segurança no trânsito a todos os Operadores Designados para que possam proceder à avaliação de seus programas atuais de segurança no trânsito por meio de respostas às perguntas relativas a cada um dos cinco pilares. Após concluirem a autoavaliação, os Operadores Designados poderão basear-se em seus resultados para deflagrar uma campanha ou um plano de melhorias da segurança no trânsito. Os Operadores que completarem suas avaliações e as compartilharem com a UPU se qualificam para participar de um futuro programa de reconhecimento.

A UPU compilará os dados dessas avaliações para obter informações que servirão para otimizar o direcionamento dos recursos em futuras iniciativas de segurança no trânsito em níveis local, regional e global. Essa avaliação propiciará a melhoria contínua e reforçará as iniciativas de sustentabilidade do programa.

Anexo B

Modelo de Termo de Compromisso

Modelo de Termo de Compromisso Corporativo para a Segurança no Trânsito

(Elementos chave estão assinalados em negrito, mas o texto pode não constar na declaração final.)

Termo de Compromisso: Política de segurança no trânsito de [nome do Operador Postal]

Data de entrada em vigor: [Inserir a data]

Termo de Compromisso Corporativo: [Nome do Operador Postal] está plenamente comprometido em assegurar a segurança e o bem-estar de seus empregados e de seus ativos organizacionais, bem como do público. (Citar estatísticas e principais impactos dos acidentes no quadro de pessoal e na organização). A segurança no trânsito é uma prioridade fundamental para nós e, por isso, assumimos o compromisso de implementar medidas robustas para minimizar o risco de acidentes de trânsito relacionados às nossas operações.

Compromisso da Diretoria Executiva: A Diretoria Executiva de [nome do operador postal] aprova esta política e está comprometida em providenciar os recursos necessários e a apoiar sua implementação efetiva. A política voltada para o incremento do senso de responsabilidade pela segurança no trânsito será implantada em todos os níveis da organização.

Revisão e atualizações: Esta política será revista anualmente ou de acordo com as exigências para assegurar sua relevância e sua efetividade ao longo do tempo.

Arcabouço da política de segurança no trânsito

Objetivos e metas: Nossos objetivos principais consistem em reduzir o número de acidentes de trânsito que afetam nossa frota de veículos em [especificar o percentual] no [período tal], com a implantação de uma política de tolerância zero com relação às infrações de maior gravidade que constituem uma ameaça à segurança - tais como o excesso de velocidade e a condução descuidada -, e a garantia de uma conformidade de 100% com os cronogramas de manutenção dos veículos. Essas metas são essenciais para reforçar a segurança de nossas operações e a proteção de nossos empregados e do público.

Procedimentos a serem seguidos para a avaliação de riscos, a elaboração do relatório de incidentes e a análise do ocorrido: Realizaremos avaliações de risco regulares para identificar os eventuais perigos que ameacem a segurança no trânsito e implementaremos um procedimento padronizado para a elaboração de relatórios e registros que documentem todos os acidentes de trânsito. Após uma análise dos relatórios de acidentes voltada para a identificação das tendências e das causas essenciais dos acidentes, desenvolveremos e implementaremos ações corretivas para prevenir a sua recorrência. Essa abordagem proativa é essencial para mitigar os riscos e reforçar a segurança em geral.

Nosso compromisso com você – programas de treinamento e educação: Treinaremos motoristas em direção defensiva, inclusive com cursos regulares de atualização. Conscientizaremos os motoristas para a importância da revisão efetiva dos veículos antes dos deslocamentos e os capacitaremos nesse sentido. Além disso, elaboraremos e distribuiremos material educacional voltado para todos os empregados e focado em práticas de direção segura, no intuito de constituirmos uma força de trabalho consciente e devidamente capacitada.

Conformidade jurídica – responsabilidade dos empregados: Cumprimento estrito da legislação referente ao conjunto de leis do trânsito referentes à segurança no trânsito, inclusive o respeito aos limites de velocidade, o uso do cinto de segurança e a proibição do uso do celular durante a direção, que são obrigatórios.
Procederemos, regularmente, a revisões e atualizações das políticas da empresa para refletir as mudanças nos critérios legais, de maneira a assegurar que nossas operações continuem sendo executadas de forma compatível e segura com as normas vigentes.

Monitoramento e avaliação: Garantiremos o monitoramento contínuo do desempenho da segurança no trânsito por meio de auditorias regulares e análises críticas e comunicaremos os seus resultados ao público. Implantaremos um sistema de acompanhamento dos indicadores chave de desempenho relacionados à segurança no trânsito e promoveremos uma cultura de melhoria contínua por meio da atualização regular das políticas e das práticas baseadas em indicadores de desempenho.

Incentivo a uma cultura centrada em "Segurança em primeiro lugar": Priorizamos a segurança acima da eficiência operacional em todos os processos de tomada de decisões. Todos os empregados são incentivados a assumirem sua responsabilidade individual no tocante à segurança no trânsito e a relatar quaisquer preocupações com a segurança, sem medo de represálias. Reconheceremos e premiaremos os empregados que demonstrarem um compromisso excepcional com a segurança no trânsito, como meio de reforçar a importância da cultura de *segurança em primeiro lugar* em toda a organização.

Aprovação: [Assinatura do Presidente], [nome], [cargo/função], [data]

Informações para contato: Para perguntas ou informações complementares concernentes à presente política, queiram contactar com o [responsável pela segurança/departamento] no [informações de contato].

Por meio da adesão à presente política de segurança no trânsito, [nome do operador postal] objetiva criar um ambiente de trabalho mais seguro para seus empregados, preservar seus ativos corporativos e proteger o público. Juntos, alcançaremos o objetivo de zerar os acidentes de trânsito e incentivar uma cultura de segurança em benefício de todos.

Anexo C

Modelo de formulário/boletim de acidente

Formulário/Boletim de acidente de trânsito

Nota. – O presente formulário destina-se a reunir informações abrangentes em seguida a um acidente de trânsito. Um relatório preciso e detalhado otimiza a investigação e a análise dos fatos.

Seção 1: Informações básicas

1 Data do acidente:_____

2 Horário do acidente:_____

3 Local do acidente:

– Endereço da rua:_____

– Cidade:_____

– Estado/Província:_____

– País:_____

4 Condições climáticas:

❑ Ensolarado

❑ Chuvoso

❑ Neve

❑ Nublado

❑ Outro:_____

Seção 2: Informações do veículo

1 Dados do Veículo 1:

– Marca e modelo do veículo:_____

– Número da placa do veículo:_____

– Nome do motorista:_____

– Dados de contato do motorista:_____

– Informações do seguro automóvel:_____

– Descrição do dano sofrido pelo automóvel:_____

2 Dados do veículo 2 (se for o caso):

– Marca e modelo do veículol:_____

– Número da placa do veículo:_____

– Nome do motorista:_____

– Dados de contato do motorista:_____

– Informações do seguro automóvel:_____

– Descrição do dano sofrido pelo automóvel:_____

Seção 3: Dados do motorista e do passageiro

1 Dados do motorista 1:

– Nome:_____

– Idade:_____

– Gênero:_____

– Número da carteira de habilitação do motorista:_____

– Ferimentos (se for o caso):_____

2 Dados do motorista 2 (se for o caso):

– Nome:_____

– Idade:_____

– Gênero:_____

– Número da carteira de habilitação do motorista:_____

– Ferimentos (se for o caso):_____

3 Dados do passageiro (se for o caso):

– Nome:_____

– Idade:_____

– Gênero:_____

– Ferimentos (se for o caso):_____

Seção 4: Descrição do acidente

1 Descrição narrativa do acidente:

2 Diagrama do acidente: Fazer um diagrama da cena do acidente, com a indicação da posição dos veículos, da direção do percurso seguido pelo motorista e de qualquer sinalização (rodo)viária relevante.

Seção 5: Dados das testemunhas

1 Dados da testemunha 1:

– Nome:_____

– Dados de contato:_____

– Depoimento:

2 Dados da testemunha 2 (se for o caso):

– Nome:_____

– Dados de contato:_____

– Depoimento:

Seção 6: Atuação da polícia e da equipe de socorros

1 Relatório policial:

– Nome do agente:_____

– Número do distintivo/crachá do agente:_____

– Número do relatório policial:_____

2 Serviços de emergência médica/socorros:

– Prazo de chegada ao local do acidente:_____

– Ferimentos tratados:_____

– Hospital/clinica:_____

Seção 7: Informações adicionais

1 Fotografias: Anexar fotografias da cena do acidente, dos danos sofridos pelo veículo e de quaisquer ferimentos sofridos pelo(s) acidentado(s).

2 Condições e estado de conservação da estrada/rua: (buracos na estrada/rua, presença de destroços/escombros/entulhos, superfície molhada, etc):

Seção 8: Dados do responsável pela elaboração do relatório

1 Nome:_____

2 Identidade (motorista, testemunha, policial, etc.):_____

3 Dados de contato:_____

4 Assinatura:_____

5 Data:_____

Fontes:

1 **Conselho Europeu para a Segurança do Transporte** – Ressalta a importância de uma documentação detalhada e da elaboração de um relatório padronizado.

2 **Fórum Internacional do Transporte**– Apoia o uso de coleta de dados abrangentes e a ferramenta de análise de acidentes.

3 **Administração Federal dos Estados Unidos para a Segurança no Trânsito** – Ressalta o valor da coleta de dados em tempo real e da elaboração de relatórios abrangentes sobre os acidentes de trânsito.

4 **Instituto do Seguro para a Segurança Rodoviária** – Recomenda a elaboração de uma documentação detalhada para reconstituir de forma precisa as circunstâncias do acidente.

5 **Sindicato Internacional de Transportes Rodoviários** – Pleiteia o uso de sistemas digitais para o acompanhamento e a elaboração de relatórios de acidentes do trânsito.

O presente formulário destina-se a coletar todos os dados necessários para facilitar a investigação e a análise dos fatos ocorridos após um acidente de trânsito, contribuindo dessa forma para a melhoria das medidas de segurança e das estratégias de prevenção.

Anexo D

Os Cinco “Por que”

Fonte: Powernoodle

O método dos “Cinco Porquês” na análise de investigação de acidentes

O método dos “Cinco Porquês” é uma ferramenta simples, porém eficiente, usada em análise de apuração de acidentes para identificar as causas essenciais de um problema. Ela consiste em uma sequência de cinco ou mais perguntas iniciando com “Por quê”: o objetivo é desvendar, aos poucos, a causa essencial de um problema. Essa técnica de investigação iterativa – que formula perguntas cada vez mais complexas ou novas – ajuda os pesquisadores a irem além de explicações superficiais e a desvendar os fatores subjacentes que contribuem para a ocorrência de acidentes. Ele funciona da seguinte forma:

1 Descrição do problema: Definir claramente o acidente ou o problema do momento. Isso envolve o detalhamento do acidente, o contexto em que ocorreu e suas consequências imediatas.

2 Pergunte por que o problema ocorreu: o primeiro “Por que ...? deveria focar na causa mais óbvia do acidente. Por exemplo, a pergunta “Por que o veículo derrapou na estrada?” poderia ser respondida assim: “porque a estrada estava escorregadia”.

3 O segundo “Por que…?” não se dá por satisfeito com a resposta inicial. Por exemplo, a resposta à pergunta “Por que a estrada estava escorregadia?” poderia ser “Porque estava chovendo muito”.

4 Continue perguntando. Dê continuidade ao processo ao tomar por referência, em cada etapa, a resposta à pergunta anterior. “Por que a chuva pesada fez com que o veículo derrapasse?” pode levar a “Porque os pneus do veículo estavam desgastados e não podiam aderir adequadamente à estrada”.

5 Identifique a causa essencial: O processo é repetido até que a causa essencial seja identificada, para que, uma vez corrigida, ela possa prevenir a recorrência do problema. Em nosso exemplo, a pergunta “Por que os pneus do veículo estavam desgastados?” poderia resultar em “Porque o cronograma de manutenção do veículo não foi cumprido”.

O ponto forte dos “Cinco Porquês” reside em sua simplicidade e em seu foco. Ele não exige ferramentas complexas nem software, o que o torna acessível a várias organizações, inclusive àquelas do setor de transportes. Ao decompor o problema de forma sistemática, o método dos “Cinco Porquês” possibilita que ações corretivas voltadas para as causas essenciais do problema sejam tomadas - de preferência à mera adoção de paliativos para o alívio dos sintomas -, o que contribui para a melhoria geral da segurança e da eficiência operacional.

De acordo com o Conselho Internacional para a Segurança, a técnica dos “Cinco Porquês” é amplamente usada em apurações de acidentes industriais, devido à identificação precisa dos problemas sistêmicos que contribuem para os acidentes. Além disso, o Conselho Europeu de Segurança nos Transportes ressalta a importância de descobrir a causa essencial do problema, de forma a prevenir futuros acidentes e enfatiza que métodos como os “Cinco Porquês” reforçam as práticas de gestão segura.

Por meio da inclusão do método dos “Cinco Porquês’ em seus processos de apuração de acidentes, as organizações têm condições de chegar a um entendimento mais profundo acerca dos fatores que levam à ocorrência de acidentes, a tomar medidas preventivas mais eficazes e a impulsionar uma cultura de melhoria contínua das práticas em matéria de segurança.

Fontes:

1 Conselho Internacional de Segurança (2020). Técnicas de Análise de Causas Essenciais. Extraído de internationalsafetycouncil.org.in.

2 Conselho Europeu de Segurança nos Transportes. (2019). Melhores Práticas na Apuração de Acidentes. Extraído de etsc.eu.

Anexo E

Bibliografia

Instituto Certificado de Pessoal e Desenvolvimento. *Desenvolvendo uma Cultura de Segurança em Primeiro Lugar*. 2020.

Associação Europeia de Fabricantes de Automóveis. *Orientações para a Manutenção de Veículos*. 2020.

Comissão Europeia. *Diretiva sobre as Carteiras de Habilitação*. 2019.

Programa de Avaliação dos Carros Novos. *Tecnologias de Segurança Avançada em Veículos*. 2021.

Conselho Europeu de Segurança nos Transportes. *Protocolos de Investigação de Acidentes*. 2020.

Conselho Europeu de Segurança nos Transportes. *Melhores Prática em Investigação de Acidentes*. 2019.

Conselho Europeu de Segurança nos Transportes*. Melhoria Contínua em Programas de Segurança no Trânsito*. 2020.

Conselho Europeu de Segurança nos Transportes. *Diretrizes para Políticas de Segurança no Trânsito*. 2021.

Conselho Europeu de Segurança nos Transportes. *Sistemas de Gestão da Segurança no Trânsito*. 2019.

Conselho Europeu de Segurança nos Transportes. *Segurança e Impacto Econômico de Acidentes no Trânsito*. 2019.

Conselho Europeu de Segurança nos Transportes. *Formulários Padronizados de Relatórios*. 2020.

Associação de Gestão da Frota Automobilística. *Melhores Práticas em Segurança da Frota Automobilística*. 2021.

Painel Executivo sobre Saúde e Segurança, Reino Unido. *Avaliação de Riscos na Segurança do Trânsito*. 2020.

Instituto de Seguro para a Segurança no Trânsito. *Realização de apurações após a ocorrência de acidentes automobilísticos*. 2020.

Instituto de Seguro para a Segurança Rodoviária. *Captura de Dados em Tempo Real para o Preenchimento de um Boletim de Acidente*. 2020.

Organização Internacional do Trabalho. *Normas de Saúde para Motoristas*. 2021.

Organização Internacional do Trabalho. *Segurança no Trânsito no Local de Trabalho*. 2021.

Organização Internacional de Padronização. *ISO 39002:2020 Segurança no Trânsito — Boas práticas para a implementação da gestão da segurança no deslocamento entre a residência e o local de trabalho – e vice-versa.* 2020.

Sindicato Internacional de Transportes Rodoviários. *Práticas de Gestão da Frota de Veículos*. 2021.

Sindicato Internacional de Transportes Rodoviários. *Segurança no Trânsito no Setor de Transportes*. 2021.

Conselho Internacional de Segurança. *Técnicas de Análise Efetiva das Causas de Acidentes no Trânsito*. 2020.

Fórum de Transporte Internacional. *Coletânea de Dados sobre Acidentes no Trânsito*. 2021.

Forum Internacional de Transportes. *Análise Forense de Acidentes de Trânsito*. 2021.

Fórum Internacional de Transportes. *Exemplos de Políticas de Segurança no Trânsito*. 2020.

Conselho Nacional de Segurança, US. *Valorização de Boas Práticas em Segurança do Trânsito*. 2020.

Safe Work Australia. *Webpage sobre Drogas e Álcool*.

Departamento de Segurança das Nações Unidas*. Estratégia das Nações Unidas para a Segurança no Trânsito*. *2019*.

Nações Unidas. *Assembleia Geral. Resolução 74/299. 2020*.

Nações Unidas. *Plano Global para a Década de Ação voltada à Segurança no Trânsito*.

Banco Mundial. *Marco Ambiental e Social para o Financiamento de Projetos de Investimento – Segurança no Trânsito.*

Programa Mundial de Alimentos. Academia de Segurança no Trânsito – *Avaliação*, Slobodan Lazic.

Organização Mundial da Saúde. *Relatório Global sobre a Situação da Segurança no Trânsito*. 2018.

Organização Mundial da Saúde. *Diretrizes para uma direção segura*. 2020.