

Seu dever mais importante é o dever de diligência

Cinco dicas para garantir a saúde e a segurança dos colaboradores



O mundo está cada vez mais inseguro

As preocupações com o trabalho vão muito além do espaço de escritório. E com colaboradores que trabalham em diversos locais, em casa e viajam para fazer negócios, como você pode saber onde eles estão em um determinado momento? Como saber que eles estão não apenas seguros, mas também saudáveis e desempenhando bem?

Como saber se você consegue proteger os colaboradores e seu bem-estar em ambientes cada vez mais imprevisíveis?

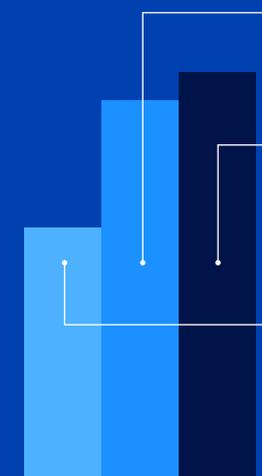




85%

dos profissionais de risco concordam que o mundo se tornou mais perigoso nos últimos 12 meses.¹

De acordo com a mesma pesquisa de Perspectivas de Risco, esse é o maior percentual já registrado, pelo menos desde 2014, quando a International SOS começou a fazer essa pergunta. Trata-se de algo desconcertante, para dizer o mínimo, e outros destaques do relatório não ajudam muito a tranquilizar.



- **80% dos líderes empresariais** esperam que os riscos de viagem aumentem ou permaneçam os mesmos no próximo ano.
- **86% preveem** que precisarão aumentar ou manter o orçamento para promover a saúde e a segurança dos viajantes.
- **52% dos viajantes a negócios** se preocupam com ameaças à segurança, um fator que pode diminuir o interesse dos colaboradores em viagens nos próximos 12 meses.

Outros estudos, como a Pesquisa Global de Viajantes a Negócios da SAP® Concur®, apenas reforçam a mensagem:



44% dos viajantes a negócios consideram a saúde e a segurança as maiores ameaças às viagens de negócios.



23% passaram por alguma situação na qual sentiram estar em perigo imediato em uma viagem de negócios.



Quase a metade (48%) dos viajantes a negócios espera que seu empregador permita fazer reservas fora da política da empresa para sentir segurança em certas partes do mundo.



Mais de dois em cada cinco recusariam uma viagem a negócios em caso de preocupações de segurança ou sociais (**44%**), ou preocupações de saúde com relação a viajar a um destino específico (**41%**).



53% mudaram suas acomodações em uma viagem de negócios nos últimos 12 meses especificamente por se sentir inseguros, e **28%** afirmam ter feito isso mais de uma vez.



O fato é que a saúde e a segurança dos colaboradores são aspectos complexos e essenciais, e não apenas para eles. Se você exerce um papel de liderança em gestão de viagens, RH ou qualquer parte de sua organização, você tem um dever concreto e literal de cuidar dos colaboradores onde quer que trabalhem.



Há ajuda no horizonte.

A SAP Concur, líder em gestão de viagens, e a International SOS, pioneira em gestão global de saúde e risco, reuniram recursos e ideias neste guia simples para ajudar você a resolver as preocupações de segurança atuais. Ao colocar essas dicas em prática, você se preparará melhor para lidar com as mudanças que estão ocorrendo em nosso mundo profissional.

Dica 1:

Comece com inteligência

Manter os colaboradores seguros requer informações confiáveis e em tempo hábil. Você precisa conseguir conectar ameaças atuais e potenciais com informações precisas e em tempo real sobre a localização dos colaboradores e viagens planejadas. Esse tipo de inteligência é a única maneira de:

- Fornecer orientações confiáveis e objetivas a colaboradores e viajantes.
- Prever e avaliar incidentes com precisão antes ou enquanto ocorrem.
- Responder e prestar apoio aos colaboradores.

Mas obter informações assim de forma instantânea pode ser um grande desafio. Desinformações — informações falsas — e a politização dos riscos de saúde e segurança atrapalham sua capacidade de decidir de modo fundamentado e com a agilidade que cada situação exige. Por exemplo, **35% das organizações** afirmam que seu processo decisório foi afetado por desinformações.¹



Dica 1: Comece com inteligência

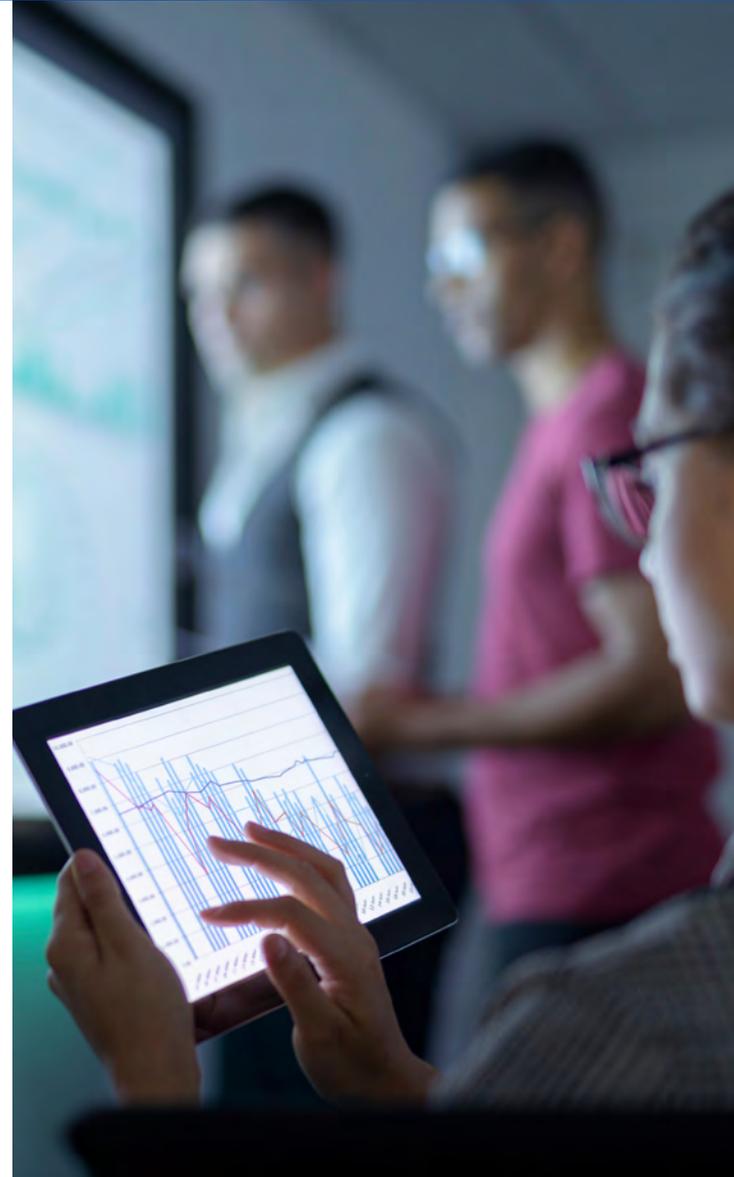
Ao mesmo tempo, dados e análises insuficientes vêm atrasando gerentes de viagens.

- **98% dos gerentes de viagens** afirmam que dados e análises atrasados na empresa prejudicam sua capacidade de cumprir os requisitos de seu trabalho.²
- **46% dos viajantes** reservam geralmente suas viagens de negócios diretamente com um site ou aplicativo de uma companhia aérea, hotel ou locadora de carros.²

Sem esses dados, ninguém pode tomar decisões fundamentadas de segurança e apoio. Afinal, como manter seus colaboradores em segurança se você não sabe onde eles estão?

Além disso, ter e utilizar essas informações atualizadas é crucial para os altos executivos de sua empresa. Eles estão tentando envolver e instruir os colaboradores enquanto avaliam os riscos que enfrentam; mas sem dados precisos, não podem fazer muito.

- **Apenas 38% dos líderes de empresas** instruem os colaboradores sobre riscos.¹
- **Somente 36%** estimulam os colaboradores a evitar riscos.¹
- E **apenas 27%** conseguem se comunicar em uma situação de crise.¹



Mas como estabelecer uma base de inteligência para a sua empresa? Examine sua estratégia de dados sob diversas perspectivas.

1. Integre dados de diversas fontes.

Inclua percepções geopolíticas, recomendações de saúde, atualizações de segurança local, padrões climáticos e interrupções de transporte para criar uma imagem abrangente e em tempo real do ambiente de trabalho global. Além disso, garanta que as informações de localização dos colaboradores sejam avaliadas e atualizadas continuamente. E capture dados de reservas de viagens de várias fontes — sua empresa de gestão de viagens, sua ferramenta de reservas e reservas com fornecedores diretos — para ter visibilidade integral da localização de seus viajantes e poder avaliar com precisão o impacto dos riscos.

2. Crie um sistema de classificação de risco.

Avalie destinos e locais com base em critérios de estabilidade política, qualidade do sistema de saúde, índice de segurança da área, desastres naturais e outros similares. Isso ajuda a prever com precisão os riscos e a orientar os colaboradores conforme a especificidade de cada situação.

3. Desenvolva modelos de cenário.

Use modelagem preditiva para criar simulações e avaliar como diversos incidentes poderiam afetar seus colaboradores e operações. Assim, você se prepara para tomar decisões rápidas diante de emergências.

Dica 2:

Ajuste-se continuamente a crises geopolíticas constantes

Desafios socioeconômicos, mudanças geopolíticas e crescente polarização política representam os principais riscos para empresas do mundo todo. E o impacto vai além da segurança. Ao avaliar o que pode afetar a produtividade dos viajantes nos próximos 12 meses:¹

- **43% dos líderes** mencionam ameaças à segurança, como protestos, violência e terrorismo.
- **42%** citam agitação geopolítica.
- **34%** citam desastres naturais e eventos climáticos extremos.
- **33%** mencionam conflitos civis.
- **31%** citam guerras.

Os líderes também estão atentos a mudanças nas regras e regulamentos nos países onde atuam, à medida que sanções e outros requisitos regulatórios complicam as operações globais.

Outra questão a considerar: os viajantes estão muito cientes e cautelosos com sua própria segurança, e podem não estar dispostos a trabalhar em áreas onde suas crenças ou estilos de vida são diferentes do ambiente cultural ou político. Pense em viajantes mulheres rumo a regiões conhecidas pela violência contra mulheres ou LGBTQ+. **32%** dessas pessoas afirmam ter se sentido em perigo imediato durante uma viagem a negócios.²

Dica 2: Ajuste-se continuamente a crises geopolíticas constantes

Como se preparar para crises contínuas? Comprometa-se a fazer avaliações contínuas.

1. Faça análises regulatórias e de risco.

Identifique possíveis mudanças geopolíticas, preocupações socioeconômicas, polarização política e mudanças regulatórias que possam afetar suas operações, a segurança dos colaboradores e os viajantes.

2. Desenvolva prontidão e priorização.

Quantifique o possível impacto comercial de várias crises (inclusive ameaças de segurança, turbulências geopolíticas e conflitos civis) e priorize seus esforços de resposta segundo cada situação. Além disso, empregue equipes multifuncionais capazes de avaliar com precisão o impacto nos negócios de todos os ângulos.

3. Avalie considerações culturais e ideológicas.

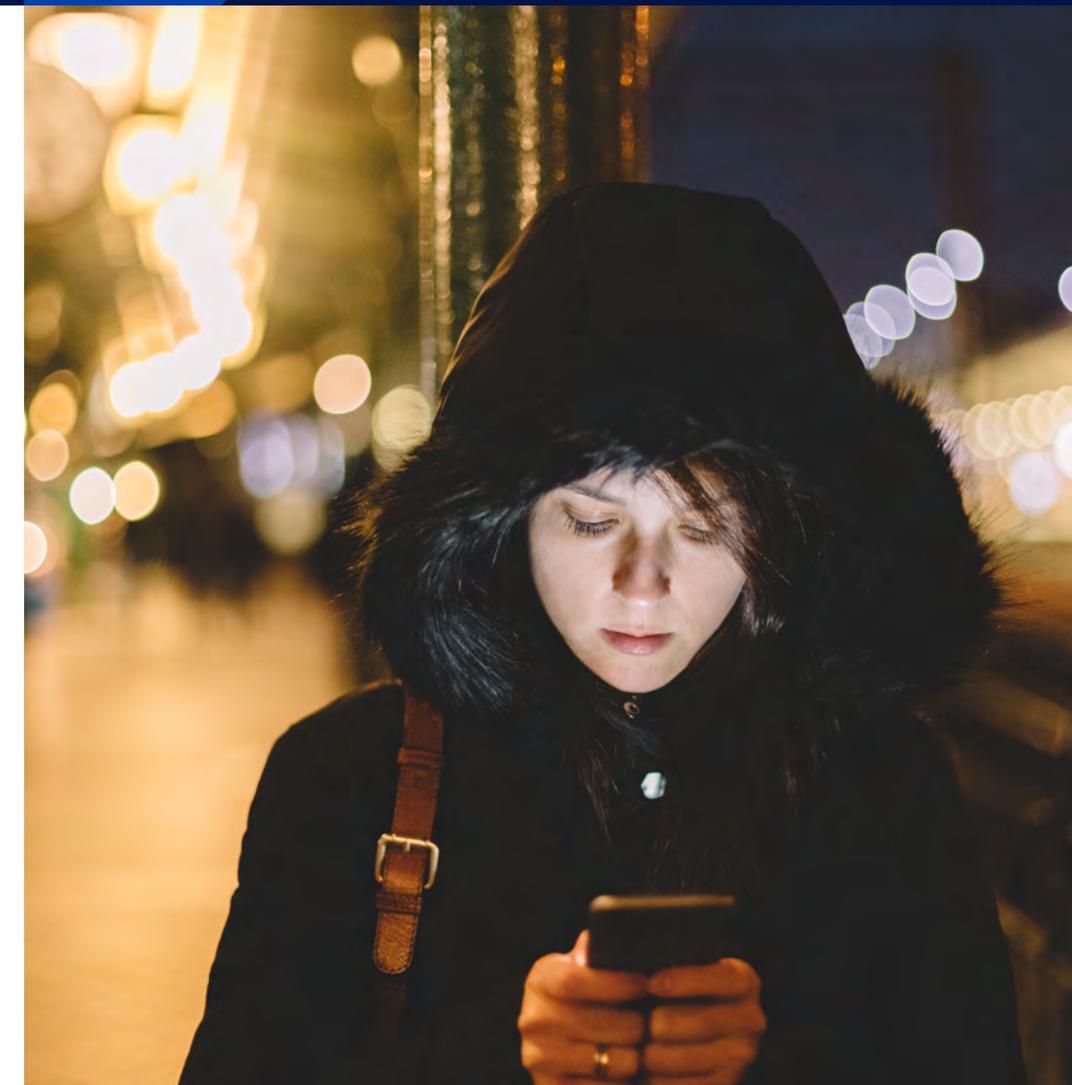
Prepare-se e mantenha sua atenção voltada às preocupações dos mais diversos colaboradores, inclusive os que possam ter preocupações de segurança ou sociais relacionadas a diferenças ideológicas ou de estilo de vida. Suas avaliações devem estabelecer diretrizes para se envolver com culturas locais e lidar com possíveis sensibilidades, particularmente para mulheres e integrantes da comunidade LGBTQ+.

4. Examine a flexibilidade de seu programa de viagens.

Crie em seu programa as políticas e a flexibilidade para se acomodar a alterações de itinerário, cancelamentos e mudanças de rotas que possam ser necessários durante uma crise. Por exemplo, uma abordagem multicanal oferece aos viajantes a maioria das opções quando precisam fazer rapidamente uma mudança. Além disso, desenvolva planos de contingência que ofereçam rotas de viagem alternativas, locais seguros e estratégias de comunicação caso os viajantes precisem ajustar repentinamente seus planos.

5. Abra as linhas de comunicação.

Mantenha sua equipe bem informada sobre os possíveis riscos e comunique-se regularmente para instruir colaboradores e viajantes sobre os recursos disponíveis, de linhas diretas de crise a assistência durante a viagem, atualizações e alertas para viajantes.



Dica 3:

Prepare-se para o aumento dos riscos à saúde física

Tendemos a pensar em desastres naturais e rupturas geopolíticas como os maiores fatores que afetam a segurança dos colaboradores e o dever de diligência. Mas para cada incidente de segurança observado nos centros de assistência da International SOS em 2022, ocorreram sete incidentes de saúde.¹

Surpreendentemente, o alcance e a escala desses incidentes vêm crescendo.

Surtos “incomuns” — como SARS, ebola, covid-19 e varíola — não são mais incomuns. Novos riscos e lesões ocupacionais complexos são resultados de situações de trabalho remoto e trabalho em casa. Mudanças na qualidade do ar estão afetando pessoas com dificuldades respiratórias. Essas dificuldades estão entre os problemas médicos mais comuns e serão um problema frequente para a sua organização.

Para complicar ainda mais, espera-se que as mudanças climáticas tornem cada vez mais frequentes as doenças transmitidas por mosquitos com o aquecimento das temperaturas e das águas. Podemos ver surtos de malária, dengue e zika em lugares onde nunca houve incidência dessas doenças e surtos mais frequentes onde elas já existem.



Dica 3: Prepare-se para o aumento dos riscos à saúde física



Como preparar sua organização para apoiar a saúde dos colaboradores? Torne a saúde e o bem-estar parte de cada decisão.

1. Priorize as orientações sobre saúde.

Oriente colaboradores e viajantes com conhecimentos sobre riscos locais à saúde, medidas preventivas e como acessar serviços médicos.

2. Viabilize o planejamento de saúde prévio à viagem.

Integre considerações de saúde no planejamento prévio à viagem para que vacinas, medicamentos e orientações de saúde em viagens sejam adaptados ao cenário de saúde de cada destino.

3. Facilite a assistência à saúde após a viagem.

Enfatize a importância de relatar incidentes de saúde e forneça recursos que facilitem a busca da assistência médica necessária dos viajantes após a viagem.

4. Implemente a prontidão para pandemias.

Desenvolva planos abrangentes de resposta a pandemias que abranjam estratégias de comunicação, suporte médico e medidas de contingência diante da emergência de crises sanitárias.



Dica 4:

Assuma um compromisso com a saúde mental

Os fatores de risco, de segurança e de saúde que afetam as empresas também exerceram um forte efeito sobre os colaboradores, especialmente em sua saúde mental.

Durante a pandemia, quadros clínicos como ansiedade e depressão aumentaram em mais de **25%**.³

Atentos a esse problema, os líderes de empresas citaram os três principais fatores que afetam a saúde mental dos colaboradores: pressões de custo de vida, desastres naturais como os causados pela crise climática e ameaças à segurança, como protestos, violência e terrorismo.¹

Os cenários de trabalho remoto e em casa também vêm afetando a saúde mental dos colaboradores de maneiras novas e únicas. E apesar de **92% dos líderes** esperarem aumentar ou estabilizar o apoio organizacional à saúde mental dos colaboradores, mais da metade menciona **limitação de tempo (56%)** e **dinheiro (51%)** como desafios contínuos¹

Está claro que os colaboradores precisam de apoio à saúde mental, estejam eles viajando, trabalhando no escritório ou em casa, e as organizações precisam estar preparadas para isso.

Dica 4: Assuma um compromisso com a saúde mental

Como você pode prestar apoio à saúde mental como parte fundamental de seu programa? Normalize.

1. Promova conscientização.

Promova uma cultura de franqueza e percepção sobre problemas de saúde mental, incentivando conversas que reduzam o estigma e promovam o bem-estar.

2. Estabeleça políticas.

Incorpore considerações de saúde mental em políticas de viagens e trabalho, fornecendo diretrizes para manter o bem-estar mental durante viagens e o trabalho remoto.

3. Ofereça recursos a colaboradores e gerentes.

Forneça recursos acessíveis de saúde mental, como psicoterapia, linhas diretas de crise e ferramentas de autoatendimento que atendam às necessidades únicas de cada colaborador. Crie canais para que os colaboradores expressem suas preocupações com a saúde mental e busquem assistência discretamente, garantindo um ambiente seguro e de apoio. E oriente os gerentes sobre como reconhecer os sinais de sofrimento mental, munindo-os de recursos para prestar o apoio adequado.

4. Crie esquemas de trabalho flexíveis.

Reconheça os diversos desafios de saúde mental enfrentados pelos colaboradores e dê tempo suficiente para o descanso e a recuperação adequados, especialmente para os viajantes.



Dica 5:

Priorize a saúde e a segurança dos colaboradores que trabalham em casa

A natureza do trabalho segue evoluindo, e os contratos de trabalho remoto ou híbrido têm se tornado cada vez mais comuns. Portanto, as organizações também devem estender seu dever de diligência do escritório para fora do escritório.

Como mencionamos, o trabalho em casa gerou novos tipos de riscos ocupacionais, além de novos riscos de lesões mais difíceis de controlar por ocorrerem fora do campo de visão da empresa. Por mais benéfico que possa ser, o trabalho remoto também vem afetando a saúde mental dos colaboradores de maneiras inesperadas.

A menos que as empresas enfrentem esse problema, a segurança dos colaboradores continuará se deteriorando.



Dica 5: Priorize a saúde e a segurança dos colaboradores que trabalham em casa

Mas como garantir a saúde e a segurança de seus colaboradores que trabalham em casa? Implemente regras em todos os lugares.

1. Estabeleça diretrizes de segurança para o home office.

Aborde tudo, desde orientações de ergonomia até recursos para escolher equipamentos e móveis apropriados.

2. Crie oportunidades de interação entre os colaboradores.

As pessoas precisam interagir com outras pessoas; portanto, promova a comunicação regular entre colaboradores remotos e seus gerentes. Você pode oferecer verificações de bem-estar e desenvolver espaços virtuais para os colaboradores socializarem, compartilharem experiências e permanecerem conectados com os colegas.

3. Forneça diretrizes de segurança tecnológica.

Proteja sua equipe e sua empresa com instruções sobre como proteger ambientes de trabalho remotos, inclusive o uso seguro de dispositivos da empresa, conexões de internet e proteção de dados.





Entenda a ISO 31030 e como ela afeta sua estratégia de risco de viagem

A Organização Internacional de Normalização (ISO, International Organization for Standardization) é uma organização não governamental independente que conta com a associação de 168 [órgãos de normalização nacionais](#). Esses órgãos desenvolvem padrões e normas, e publicam certificações para os principais processos de negócios que abrangem tudo, desde gestão de qualidade e meio ambiente até saúde, segurança física e segurança de TI.

Para proporcionar aos empregadores uma orientação clara sobre como gerenciar riscos de viagem, a ISO desenvolveu recentemente a ISO 31030, um conjunto de normas que abrangem:

- Planejamento prévio e avaliação de riscos de destinos e planos de viagem.
- Segurança e precauções de segurança da informação.
- Desafios para logística de viagens, resposta a emergências e muito mais.

¹[Risk Outlook 2023 \(Perspectiva de risco de 2023\)](#), International SOS

²[Relatório global de viagens de negócios SAP Concur](#), 2023

³[Relatório de saúde mental da Organização Mundial da Saúde](#), junho de 2022



Cuide de sua empresa cuidando de suas pessoas

Há cinco anos, nenhum de nós tinha ouvido falar do termo “policrise”, mas crises múltiplas e contínuas são comuns hoje em dia. Isso não significa que aceitamos essa realidade como o novo normal dos negócios; ao contrário, devemos encontrar formas de proteger e apoiar os colaboradores, seja qual for seu local de trabalho ou situação que possam enfrentar.

Essas cinco dicas apresentam o caminho certo para começar, mas você deve adaptá-las e ampliá-las para garantir a segurança de seus colaboradores.

Porque não há dever mais importante do que seu dever de diligência.

Para saber mais, leia o International SOS [Risk Outlook 2023 \(Perspectiva de Risco 2023\)](#) e [veja como a SAP Concur aborda o dever de diligência](#) de forma diferente.

