

PERFIL PROFISSIONAL



TÉCNICO/A DE TRÁFEGO DE ASSISTÊNCIA EM ESCALA

Publicação e atualizações

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 43 de 22 de Novembro de 2015 com entrada em vigor a 22 de Novembro de 2015.

QUALIFICAÇÃO: **TÉCNICO/A DE TRÁFEGO DE ASSISTÊNCIA EM ESCALA**

DESCRIÇÃO GERAL:

Prestar assistência aos Passageiros nas atividades de embarque, desembarque, assistências especiais, acolhimento, Check-in, transferência de passageiros, Lounge, tratamento de irregularidades operacionais e de bagagem, vendas e/ou reservas de bilhetes e de bagagem, bem como garantir as atividades de rotação das aeronaves e concretizar as tarefas inerentes ao tratamento documental, faturação, armazenagem e irregularidades de carga e correio.

ACTIVIDADES

1. Preparar e aceitar o voo no que respeita ao tráfego de passageiros

- 1.1. Gerir a disponibilidade de lugares em função das listas de espera e de solicitações de desbloqueamento de lugares.
- 1.2. Requisitar as refeições em função do número previsto de passageiros, atendendo os pedidos especiais de refeições.

2. Efetuar o plano de carregamento das aeronaves e coordenar as respectivas actividades de carregamento e descarregamento, assegurando o cumprimento das normas de segurança e gerindo os equipamentos e o pessoal necessários

3. Gerir o tráfego de pessoas, de cargas e de equipamentos na placa, organizando a distribuição dos meios humanos e materiais

- 3.1. Coordenar a utilização dos veículos e do material de assistência em terra.
- 3.2. Coordenar o transporte da tripulação e dos passageiros de e para as aeronaves.
- 3.3. Orientar as equipas que transportam as bagagens, carga e correio, que colocam as mangas e/ou escadas e as que acondicionam e amarram as bagagens, carga e correio, de acordo com os procedimentos das Companhia e da regulamentação IATA em vigor.

4. Assistir e coordenar a rotação das aeronaves

- 4.1. Coordenar os vários serviços junto às aeronaves, no que respeita a limpeza, lavabos, água potável, catering, autocarros, abastecimento, embarque e desembarque de passageiros.
- 4.2. Efetuar operações de acostar, desacostar os equipamentos, manobras de push-back e comunicações com o cockpit.

5. Organizar e distribuir a documentação operacional relativa ao voo, junto dos diferentes serviços aeroportuários

- 5.1. Entregar ou rececionar a mala de bordo junto da tripulação, fornecendo-lhe os documentos operacionais interescalas.

6. Assegurar a articulação da placa com os restantes serviços aeroportuários no que respeita ao movimento diário dos voos, alterações dos horários e suas implicações, à inserção dos dados no sistema informático, às actividades da pista e ao envio de mensagens operacionais.

7. Coordenar e executar o processamento do expediente relativo a cargas importadas

- 7.1. Assegurar a receção das cargas importadas, conferindo-as pelos documentos (Cartas de Porte e Manifesto de Carga) e processando a respetiva documentação.
- 7.2. Entregar a carga ao destinatário, verificando a carta de porte e calculando a tarifa a cobrar.

8. Coordenar e executar o processamento do expediente relativo a cargas exportadas

- 8.1. Aceitar a carga para exportação, controlando a pesagem e medição da carga.
- 8.2. Verificar a documentação de transporte, assegurando-se que se encontram todos os documentos necessários ao controlo alfandegário do transporte.

9. Rececionar e entregar o correio

9.1. Conferir e registar o correio e efetuar a separação das malas em transbordo.

10. Atender solicitações relativas a irregularidades com cargas importadas, exportadas e em trânsito

10.1. Articular com os despachantes, companhias assistidas, entidades aeroportuárias, no sentido de resolução das irregularidades.

11. Emitir bilhetes relativos a viagens aéreas de passageiros e documentos de bagagens

12. Verificar passageiros e bagagens (check-in)

12.1. Confirmar os dados referentes ao passageiro, verificando os documentos de identificação e os referentes ao voo, e anotando os elementos necessários para o embarque.

12.2. Pesar as bagagens e etiquetá-las, verificando o excesso de peso e informando o passageiro sobre a correção da tarifa.

12.3. Verificar e encaminhar animais vivos, carga especial e material perigoso, obedecendo às normas estabelecidas.

13. Encaminhar os passageiros de e para a aeronave:

13.1. Controlar os passageiros na porta de embarque, verificando os cartões de embarque e bagagens de mão, procedendo de acordo com a regulamentação em vigor na Companhia Cliente.

14. Assistir passageiros especiais, tais como, VIP, idosos, menores não acompanhados e incapacitados, acompanhando-os no embarque e desembarque, respeitando as normas e procedimentos estabelecidos para esses casos.

15. Resolver ou encaminhar situações irregulares relativas ao trânsito de passageiros e bagagens, nomeadamente as resultantes de perda ou extravio de bagagens (lost & found), cancelamento de voos ou ligações perdidas.

15.1. Reenviar bagagem não reclamada para a Central Tracing da respetiva Companhia, onde será feito um inventário do conteúdo das bagagens.

15.2. Reencaminhar bagagem por perda de ligação para o destino.

COMPETÊNCIAS

SABERES

Noções de:

1. Informática na ótica do utilizador.
2. Segurança, higiene e saúde no trabalho.
3. Direito comercial, nacional e internacional aplicável ao transporte aéreo.

Conhecimentos de:

4. Língua portuguesa (domínio ao nível da comunicação oral e escrita e utilização de vocabulário técnico específico).
5. Língua inglesa e outra língua estrangeira (comunicação oral e escrita e utilização de vocabulário técnico específico).
6. Empresas de transportes aéreos e sua organização.
7. Legislação e regulamentação aplicáveis ao transporte aéreo.
8. Tipologia de aeronaves.
9. Turismo e agências de viagens.
10. Tipos de acidentes, incidentes e emergências.
11. Normas e procedimentos de controlo de qualidade.
12. Tipos, riscos e identificação de mercadorias perigosas.

Conhecimentos aprofundados de:

13. e tratamento de documentação.
14. Técnicas de organização e processamento administrativo.

15. Equipamentos e técnicas de comunicação.
16. Comunicação, atendimento e relações interpessoais.
17. Coordenação de equipas e gestão de recursos humanos.
18. Normas de aceitação de passageiros e bagagens.
19. Normas e procedimentos de assistência a passageiros em escala.
20. Tipologia de tarifas e procedimentos de reservas.
21. Normas e procedimentos de segurança de pessoas e bens.
22. Tipos, características e funcionamento dos equipamentos a operarem na placa.
23. Normas e procedimentos de assistência em placa e planos de carregamento.
24. Normas e procedimentos de aceitação, de armazenagem e de carregamento de carga e correio.
25. Normas e procedimentos de lost & found.
26. Normas legais de circulação no aeródromo.

SABERES-FAZER

1. Interpretar as normas e procedimentos relativos às suas actividades.
2. Utilizar a terminologia específica da actividade.
3. Utilizar os programas informáticos relativos à reserva, emissão e reemissão de bilhetes.
4. Aplicar as normas e procedimentos estabelecidos para a aceitação de passageiros e bagagens.
5. Aplicar as normas e procedimentos de embarque e desembarque dos passageiros e de assistência a passageiros especiais.
6. Aplicar os procedimentos relativos a extravio de bagagens (lost & found), cancelamento de voos ou ligações perdidas.
7. Aplicar as normas de emissão de bilhetes e cálculo de tarifas.
8. Identificar as irregularidades operacionais nas áreas de assistência a passageiros e providenciar pela sua resolução.
9. Aplicar as técnicas de organização e processamento de informação relativa ao tráfego de passageiros e bagagens.
10. Aplicar os procedimentos de requisição do serviço de catering em função do número e de pedidos especiais.
11. Aplicar as normas e procedimentos de elaboração do plano de carregamento.
12. Aplicar técnicas de organização e tratamento de documentação.
13. Aplicar a legislação comercial na elaboração da documentação relativa a importações e exportações.
14. Aplicar as normas e procedimentos de verificação e armazenagem das cargas importadas e exportadas.
15. Aplicar as normas e procedimentos relativos ao carregamento, descarregamento das aeronaves e movimento dos equipamentos na placa.
16. Identificar e organizar a documentação operacional que deve constar na mala de bordo.
17. Aplicar as normas e procedimentos relativos ao transporte aéreo de carga perigosa, animais vivos e carga valiosa.

SABERES-SER

1. Organizar o trabalho tendo em atenção as solicitações do serviço.
2. Demonstrar capacidade de persuasão, no relacionamento com os passageiros e na gestão de conflitos.
3. Demonstrar estabilidade emocional e resistência ao stress.
4. Demonstrar capacidade de iniciativa no sentido de encontrar soluções adequadas na resolução de situações concretas.
5. Resolver, atempadamente, problemas decorrentes de situações irregulares.
6. Facilitar o relacionamento interpessoal com interlocutores diferenciados.
7. Agir em conformidade com as normas de segurança, higiene e saúde no exercício da actividade profissional.
8. Trabalhar em equipa.