

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.

1ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

2ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 39 de 22 de outubro de 2017 com entrada em vigor a 22 de outubro de 2017.

3ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020.

4ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 27 de 22 de julho de 2020 com entrada em vigor a 22 de julho de 2020.

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.

ATIVIDADES

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 interestescalas.

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.