

PERFIL PROFISSIONAL

TÉCNICO/A DE TRÁFEGO DE ASSISTÊNCIA EM ESCALA - PASSAGEIROS

ÁREA DE ACTIVIDADE - TRANSPORTES

OBJECTIVO GLOBAL - Prestar assistência, em terra, a passageiros e bagagem assegurando a sua aceitação e encaminhamento.

SAÍDA(S) PROFISSIONAL(IS) - Técnico/a de Tráfego de Assistência em Escala - Passageiros

ACTIVIDADES

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

- 1.1. Verificar a disponibilidade de lugares, através do sistema informático, confirmando, cancelando ou colocando em lista de espera o passageiro;
- 1.2. Emitir ou reemitir os bilhetes, anotando o nome do passageiro, itinerário, data da viagem e companhia de aviação e classe pretendida, calcular a respectiva tarifa e garantir a cobrança do bilhete;
- 1.3. Emitir documento de excesso de bagagem e calcular a tarifa a ser paga.

2. Verificar passageiros e bagagens ("check-in"):

- 2.1. Confirmar os dados referentes ao passageiro, verificando os documentos de identificação e os referentes ao voo, e anotando os elementos necessários para o embarque;
- 2.2. Verificar visualmente os passageiros, certificando-se que se encontram em condições de embarcar atendendo aos regulamentos sobre a aceitação de passageiros;
- 2.3. Pesar as bagagens e etiquetá-las, verificando o excesso de peso e informando o passageiro para proceder à correcção da tarifa;
- 2.4. Verificar e encaminhar animais vivos e material perigoso, obedecendo às normas estabelecidas.

3. Encaminhar os passageiros de e para a aeronave:

- 3.1. Controlar os passageiros na porta de embarque, verificando os cartões de embarque e bagagens de mão;
- 3.2. Encaminhar os passageiros para a aeronave através de autocarro ou directamente pela manga;
- 3.3. Orientar os passageiros no desembarque, apoiando-os nas ligações que tiverem que efectuar.

4. 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.

- 5. Resolver ou encaminhar situações irregulares relativas ao trânsito de passageiros e bagagens, nomeadamente as resultantes de perda ou extravio de bagagens ("lost and found"), cancelamento de voos ou ligações perdidas.**

COMPETÊNCIAS

SABERES

1. Língua portuguesa (domínio ao nível da comunicação oral e escrita e utilização de vocabulário técnico específico).
2. Língua francesa (comunicação oral).
3. Língua inglesa (comunicação oral).
4. Informática na óptica do utilizador.
5. Legislação e regulamentação aplicáveis ao transporte aéreo.
6. Noções de equipamentos e técnicas de comunicação.
7. Comunicação e atendimento.
8. Noções de Turismo e Agências de viagens.
9. Normas e procedimentos de assistência a passageiros em escala.
10. Tipologia de tarifas e procedimentos de reservas.
11. Organização e processamento de informação.
12. Normas de Saúde, Higiene e Segurança no trabalho.
13. Normas de aceitação de passageiros e bagagens.

SABERES-FAZER

1. Utilizar as competências linguísticas de português, de inglês e de francês na comunicação oral.
2. Interpretar as normas e procedimentos relativos às suas actividades.
3. Utilizar a terminologia específica da actividade.
4. Utilizar os programas informáticos relativos à reserva, emissão e reemissão de bilhetes.
5. Aplicar as normas e procedimentos estabelecidos para a aceitação de passageiros e bagagens.
6. Aplicar as normas e procedimentos de embarque e desembarque dos passageiros e de assistência a passageiros especiais.
7. Aplicar os procedimentos relativos a extravio de bagagens ("lost and found"), cancelamento de voos ou ligações perdidas.
8. Aplicar as normas de emissão de bilhetes e cálculo de tarifas.

9. Identificar as irregularidades operacionais nas áreas de assistência a passageiros e providenciar pela sua resolução.
10. Aplicar as técnicas de organização e processamento de informação relativa ao tráfego de passageiros e bagagens.

SABERES-SER

1. Organizar o trabalho tendo em atenção as solicitações do serviço.
2. Interagir com os outros no trabalho em equipa.
3. Assumir atitudes de responsabilidade nas suas decisões.
4. Adotar comportamentos de estabilidade emocional e de resistência ao stress.
5. Tomar a iniciativa no sentido de encontrar soluções adequadas na resolução de situações concretas.
6. Facilitar o relacionamento interpessoal com interlocutores diferenciados.
7. Integrar as normas de segurança, higiene e saúde no exercício da actividade profissional.

FORMAÇÃO PROFISSIONAL - ÁREAS TEMÁTICAS

DOMÍNIO SÓCIO-CULTURAL

- Inglês
- Francês
- Informática na óptica do utilizador
- Desenvolvimento pessoal, profissional e social
- Ambiente, prevenção, higiene e segurança

DOMÍNIO CIENTÍFICO-TECNOLÓGICO

- A Empresa e a sua organização
- Reservas e Tarifas
- Inglês técnico aeronáutico
- Legislação laboral e da actividade profissional
- Transporte aéreo - legislação, normas e procedimentos
- Turismo e agências de viagens
- Técnicas de organização e processamento administrativo
- Comunicação e atendimento
- Aceitação de passageiros e bagagens
- Procedimentos de aceitação e de assistência, em terra, a passageiros e bagagens

➤ **Obs.** Os cursos de formação profissional nesta área devem integrar uma componente teórica e uma componente prática a desenvolver em contexto de formação e em contexto real de trabalho.

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO - 3