

## **Dispatcher (M/F)**

A Unidade de Handling do **Funchal** pretende recrutar internamente um colaborador para exercer as funções de **Dispatcher**, nomeadamente:

### **Principais responsabilidades:**

- Assegurar a eficácia, o cumprimento de prazos e a aplicação das normas de segurança (security e safety) no decurso da operação de assistência às aeronaves das companhias clientes da Portway;
- Garantir que a operação de assistência a aeronaves decorra em segurança (security e safety), para pessoas, bens e equipamentos, e dentro dos intervalos de tempo definidos, nomeadamente os serviços da Portway, bem como supervisionar os serviços subcontratados;
- Zelar pela qualidade e eficiência do serviço prestado pela Portway junto das aeronaves;
- Confirmar todos os processos inerentes aos KPI's para as companhias assistidas;
- Recolher no início de cada turno toda a informação basilar para o cumprimento de todos os requisitos à execução das suas funções no turno em questão;
- Assegurar o cumprimento dos “*timings*” de rotação das aeronaves de modo a cumprirmos com o “*ground time*” estipulado para cada companhia aérea;
- Assegurar as comunicações com o cockpit, tanto à chegada como à partida;
- Assegurar a utilização do equipamento designado por “Mototok”, ou de outro que o venha a substituir;
- Garantir que os processos de embarque e desembarque de passageiros decorram num intervalo de tempo que permita o cumprimento dos timings de rotação da aeronave;
- Controlar toda a rotação, dando indicações necessárias e garantindo a segurança de pessoas, bens e equipamentos;
- Processar todas as informações relevantes para o voo de acordo com os requisitos de cada companhia e entregar o “briefing de voo” à tripulação técnica/comandante da aeronave;
- Proceder ao registo de serviços e ao envio de mensagens operacionais, com o suporte do dispositivo móvel do sistema operacional utilizado na Portway, (neste momento o AVTURA-RATT);
- Assegurar o processo de reconciliação do voo com o suporte de toda a documentação gerada durante a rotação da aeronave, garantindo que a mesma obedece a todos os requisitos de safety e security, bem como a qualquer requisito da companhia aérea;
- Elaborar folhas de carga e/ou planos de carregamento (loading form ou similar) sempre que necessário;
- Cumprir tarefas e responsabilidades definidas nos documentos do SGQA (Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente) e regras de Safety e Security.

### **Requisitos da função:**

- Experiência em customer service;
- Fluência em inglês e, preferencialmente, noutras línguas;
- Conhecimento de todos os sistemas informáticos em utilização no departamento;
- Conhecimento de ferramentas Office;
- Disponibilidade para trabalhar por turnos.

### **Perfil comportamental privilegiado:**

- Capacidade de liderança e de gestão de equipas;
- Planeamento e organização;
- Antecipação, análise e resolução de problemas;
- Orientação para o cliente e para o negócio;
- Relacionamento interpessoal;
- Adaptação à mudança e orientação para a melhoria contínua;
- Assertividade e proatividade;
- Capacidade para trabalhar sob pressão e gerir situações de conflito e stress.