

Assistente de Informações - Operação Fronteira

Principais Responsabilidades:

- Orientar e encaminhar os passageiros de acordo com critérios definidos (nacionalidade, tipo de documento e condições especiais), prestando informações claras e adequadas a cada situação.
- Assegurar a distribuição equilibrada dos passageiros nas diferentes filas, contribuindo para a fluidez no terminal.
- Apoiar a gestão de passageiros em espera, garantindo o cumprimento das normas de segurança e organização das filas.
- Colaborar na redistribuição de passageiros sempre que necessário, de forma a evitar congestionamentos e melhorar os tempos de espera.
- Aplicar os procedimentos definidos em situações especiais, encaminhando os passageiros para os serviços competentes quando aplicável.
- Reportar de forma imediata situações irregulares, falhas de equipamentos ou constrangimentos operacionais aos responsáveis e/ou áreas competentes.
- Cumprir e apoiar a aplicação rigorosa das regras e orientações operacionais, garantindo a segurança, a eficiência e a equidade no atendimento aos passageiros.
- Realizar a identificação de passageiros elegíveis para utilização dos sistemas RAPID, prestando os esclarecimentos necessários.
- Colaborar na distribuição dinâmica dos passageiros pelas BOXs abertas, de acordo com as orientações recebidas.
- Monitorização da ocupação das filas e dos tempos de espera, sempre que necessário.
- Informar os passageiros sobre a priorização na utilização do RAPID4ALL face às BOXs manuais.
- Comunicar de forma clara, objetiva e cordial as instruções e orientações aos passageiros, assegurando uma experiência positiva.

Requisitos da função:

- Mínimo 12º ano de escolaridade;
- Domínio falado e escrito da língua portuguesa;
- Conhecimentos da língua inglesa e preferencialmente de outros idiomas;
- Conhecimentos de informática na ótica do utilizador.

Perfil Soft:

- Capacidade de comunicação;
- Trabalho em equipa;
- Ética e conduta;
- Gestão de conflitos;
- Resiliência;
- Orientação para o cliente;
- Assertividade;

- Dinâmica e proatividade;
- Capacidade de planeamento e organização;
- Antecipação e resolução de problemas.