

TÉCNICO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (M/F)

1. PRINCIPAIS ATIVIDADES

- a) Efetuar a análise de reclamações relativas aos operadores regulados pela AAC, fornecer informação e apoio ao consumidor e emitir recomendações quanto à correta aplicação das normas de proteção do consumidor;
- b) Desenvolver e atualizar regulamentos no domínio da Defesa do Consumidor, assegurando a adaptação das normas internacionais ao contexto nacional, bem como o alinhamento com as diretrizes e melhores práticas da área;
- c) Exercer funções supervisão no domínio da defesa do consumidor do setor da aviação civil, de forma a evitar prejuízos advindos de ações ou omissões dos prestadores de serviços aeronáuticos;
- d) Desenvolver materiais informativos e campanhas de divulgação e sensibilização sobre os Direitos e Deveres dos Consumidores em Cabo Verde;
- e) Realizar ações de formação e promover sessões de esclarecimento sobre os direitos dos passageiros e a gestão de reclamações, garantindo a qualificação do pessoal do setor e informando consumidores, comunicação social e entidades de defesa do consumidor;
- f) Garantir a articulação com as entidades de defesa do consumidor e atuar como mediador nos conflitos entre utilizadores do sistema de aviação civil e entre estes e os consumidores;
- g) Realizar análises estatísticas e elaborar relatórios no domínio da defesa do consumidor no setor da aviação civil;
- h) Realizar outras atividades que resultem dos estatutos, regulamentos internos, instrumentos de gestão e diretivas.

2. REQUISITOS GERAIS (OBRIGATÓRIOS)

- a) Licenciatura em Gestão, Relações Públicas, Relações Internacionais, Direito ou áreas afins;
- b) Experiência profissional mínima de 3 anos em funções relevantes;
- c) Domínio oral e escrito da língua portuguesa;
- d) Bons conhecimentos da língua inglesa;
- e) Bons conhecimentos de informática na ótica do utilizador e domínio das ferramentas do pacote *Microsoft Office (Word, Excel e Power Point)*.

3. REQUISITOS PREFERENCIAIS

- a) Experiência profissional no domínio da defesa do consumidor, regulação e no setor da aviação civil;

- a) Conhecimentos sobre legislação e políticas de defesa do consumidor;
- b) Familiaridade com a regulamentação e normativas aplicáveis ao setor da aviação civil e direitos dos passageiros;
- c) Formação complementar em áreas relevantes para a função;
- d) Disponibilidade imediata.

4. COMPETÊNCIAS-CHAVE

- a) Integridade e compromisso;
- b) Orientação para resultados, cumprimento de prazos e foco na qualidade
- a) Elevada capacidade de comunicação e trabalho em equipa;
- b) Facilidade no relacionamento interpessoal;
- c) Capacidade de trabalho sob pressão;
- d) Elevado sentido de responsabilidade e rigor na execução das tarefas.

5. DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA EXIGIDA

- a) Carta de motivação, endereçada ao Presidente do Conselho de Administração da AAC, onde deverá constar o endereço eletrónico e o número de telefone do candidato;
- b) Formulário de candidatura (disponibilizado no site da AAC) devidamente preenchido e assinado;
- c) Curriculum vitae atualizado;
- d) Documentos comprovativos da formação e qualificação académica;
- e) Documentos comprovativos da experiência profissional;
- f) Fotocópia do documento de identificação pessoal válido;
- g) Registo criminal atualizado*;
- h) Atestado Médico*.

*Documentos a ser entregues após publicação da lista dos candidatos admitidos e excluídos, mediante solicitação da AAC.

No decorrer do concurso, poderão ser solicitados outros documentos julgados pertinentes.

6. A SELEÇÃO COMPORTA AS SEGUINTE FASES COM CARÁTER ELIMINATÓRIO

- a) **Pré-seleção / triagem** - Avaliação inicial com base nos requisitos obrigatórios;
- b) **Avaliação curricular (AC) - ponderação de 25% na classificação final.** Seguem para a fase seguinte os 30 melhores candidatos.
- c) **Avaliação psicotécnica (AT) - ponderação de 45% na classificação final.** Seguem para a fase seguinte os 20 melhores candidatos;
- d) **Avaliação de conhecimentos técnicos (ET) - ponderação de 30% na classificação final.** As matérias objeto de avaliação versam sobre:

- I. Direitos dos passageiros no setor da aviação civil;
- II. Legislação nacional e internacional de defesa do consumidor;
- III. Procedimento de gestão de reclamações;
- IV. Estratégias de comunicação, atendimento e sensibilização para a defesa do consumidor.

A **classificação final** é obtida de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{CF} = 25\%AC + 45\%AP + 30\%ET$$

7. DECISÃO DE SELEÇÃO

A decisão final sobre o candidato a selecionar, após a conclusão do processo de avaliação, é tomada em sede de entrevista de gestão, conduzida pelo CA.

Ficam automaticamente qualificados para a entrevista de gestão os três candidatos melhor posicionados no processo avaliativo.

8. CONDIÇÕES CONTRATUAIS E FINANCEIRAS

- a) Contrato por tempo indeterminado com período experimental de 6 meses;
- b) Início de funções no primeiro semestre de 2025;
- c) Remuneração mensal bruta correspondente à categoria de Técnico Superior 13-A (140.326\$00, sujeitos a impostos legais), de acordo com a tabela salarial vigente na AAC;
- d) Outros benefícios existentes na instituição.

9. VALIDADE DO CONCURSO

O concurso é válido por dois anos e reger-se-á pelo *Regulamento de Concursos para Ingresso na AAC*, disponibilizado no site da AAC.

A AAC reserva-se o direito de não contratar candidatos que não reúnam as condições e o perfil requeridos.