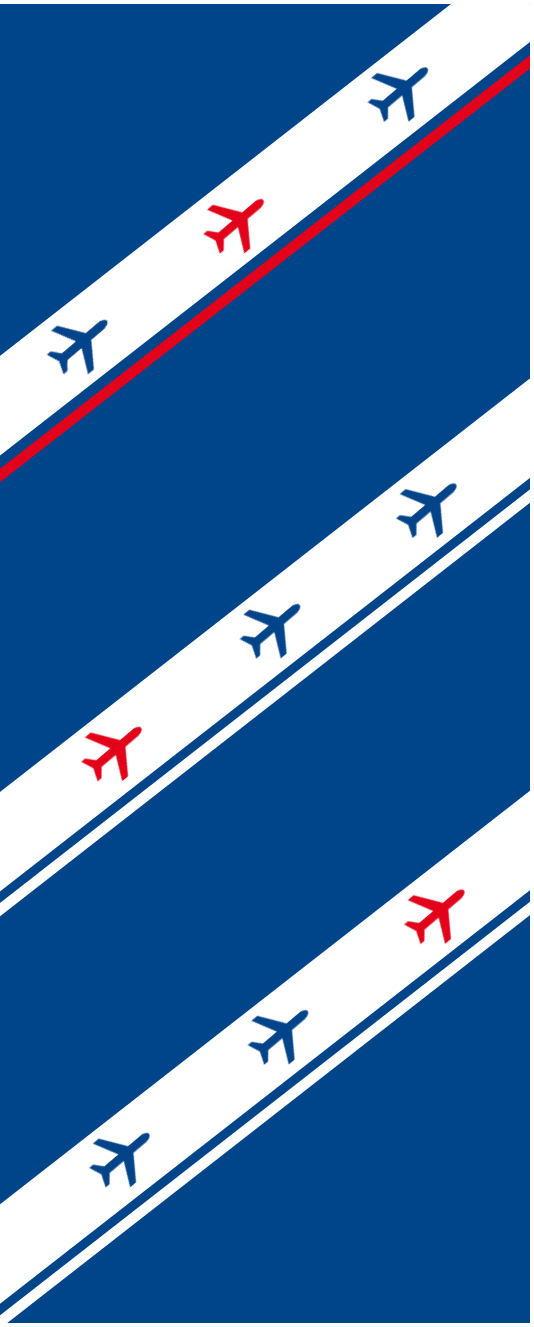
CABO VERDE AIRPORTS

Manual da Organização

Agosto 2023

VINCI AIRPORTS



Índice

Siglas das Unidades Orgânicas 3

1 | Visão Geral 4

1.1 Introdução 5

1.2 Modelo global de funcionamento 6

1.3 Tipologias de unidades orgânicas 7

2 | Estrutura organizativa 11

3 | Comité Executivo 13

4 | Caracterização das Unidades Orgânicas 15

4.1 Unidades de suporte 16

4.1.1 Gabinete do Comité Executivo 16
4.1.2 Direção de Recursos Humanos 19
4.1.3 Direção Financeira e Administrativa 23
4.1.4 Direção de Engenharia e Gestão de Ativos 28
4.1.5 Direção Comercial 34

4.2 Unidades operacionais 38

4.2.1 Direção de Operações 38
4.2.2 Direção do Aeroporto Internacional Amílcar Cabral 40
4.2.3 Direção do Aeroporto Internacional da Praia Nelson Mandela 49
4.2.4 Direção do Aeroporto Internacional Cesária Évora 58
4.2.5 Direção do Aeroporto Internacional Aristides Pereira 64

Siglas das Unidades Orgânicas

UO - Unidades Orgânicas

CA - Conselho de Administração

CE - Comité Executivo

CEO - Chief Executive Officer

CFO - Chief Financial Officer

CTO - Chief Technical Officer

COO - Chief Operating Officer

CCO - Chief Commercial Officer

GCE - Gabinete do Comité Executivo

DRH - Direção de Recursos Humanos

DFA - Direção Financeira e Administrativa

DEGA - Direção de Engenharia e Gestão de Ativos

DCO - Direção Comercial

DOP - Direção de Operações

DAIAC - Direção Aeroporto Internacional Amílcar Cabral

DAIPNM - Direção Aeroporto Internacional da Praia Nelson Mandela

DAICE - Direção Aeroporto Internacional Cesária Évora

DAIAP - Direção Aeroporto Internacional Aristides Pereira

ADSN - Aeródromo de S. Nicolau

ADF - Aeródromo do Fogo

ADM - Aeródromo do Maio

SAG - Secção de apoio à gestão

SSS - Secção de Security & Safety

SOICA - Serviço de Operações, Informação e Comunicação Aeronáutica

SOSS - Serviço de Operações de Socorro e Salvamento

SM - Serviço de Manutenção

DTC - Departamento de Terminal de Carga

DPC - Departamento do Posto Clínico

1.

Visão geral

1 | Visão Geral

1.1 Introdução

A concessão do serviço público aeroportuário em Cabo Verde representa uma evolução do setor, concretizando a separação efetiva entre os serviços de gestão aeroportuária e os serviços de navegação aérea, anteriormente presentes numa única empresa.

Pretende-se, assim, ter uma estrutura organizacional ajustada à nova dinâmica do setor e ao modelo de articulação a adotar entre as Cabo Verde Airports S.A., enquanto concessionária dos aeroportos, e as demais entidades presentes nas infraestruturas aeroportuárias.

Neste sentido, a eficiência e o alinhamento organizacional são essenciais para dar resposta aos eixos estratégicos de atuação, estando contempladas três vertentes fundamentais de intervenção que se consideram necessárias para o sucesso da implementação da Cabo Verde Airports S.A., nomeadamente, **Eficiência Organizacional**, **Processos e Tecnologias** e **Otimização dos Recursos Humanos**.

Não obstante a elaboração futura de planos estratégicos da empresa a médio/longo prazo, nos quais será avaliada a adequabilidade da sua estrutura organizativa aos desafios e objetivos delineados, a presente estrutura organizacional foi pensada para dar resposta aos seguintes eixos estratégicos:

- Assumir a importância estratégica do negócio aeroportuário e investir na melhoria da qualidade dos serviços em linha com o contrato de concessão e com os padrões da Vinci Airports;
- Modernizar as infraestruturas aeroportuárias e garantir, de forma sustentável, a sua adequação à procura em linha com o contrato de concessão e com os padrões da Vinci Airports;
- Promover a cultura de eficiência e inovação;
- Assegurar uma política de segurança eficaz;
- Assegurar a boa execução do contrato de concessão, nomeadamente no cumprimento de objetivos e execução dos investimentos planeados;
- Promover o desenvolvimento de novas rotas;
- Promover a sustentabilidade ambiental e social, um modelo adequado de *governance* e uma cidadania corporativa ativa.

Figura 1 – Metodologia de alinhamento organizacional

- Modelo orgânico
- Atribuições de cada Unidade Orgânica (UO)
- Modelos de relacionamentos
- Modelo de articulação
- Modelos de reporte interno

- Definição de processos
- Metodologias de trabalho
- Políticas de qualidade, segurança, sustentabilidade e ambiente
- Execução de projetos
- Metodologias de acompanhamento
- Inovação e tecnologias de apoio na execução dos objetivos corporativos e individuais (UO)

- Competências técnicas
- Competências de gestão
- Competências de liderança
- Modelo de gestão de RH
- Planos de carreiras
- Planos de formação

1.2 Modelo global de funcionamento

O modelo global de funcionamento definido reflete uma otimização dos recursos humanos, tendo presente a necessidade de assegurar uma transição suave mas eficiente e eficaz da estrutura da anterior concessionária para a atual.

A base conceptual para o desenho organizacional da Cabo Verde Airports assenta na existência de níveis distintos de gestão, apresentando de forma clara o enquadramento das diferentes unidades orgânicas.

A definição de diferentes níveis de gestão, não implica uma ordem de importância entre unidades orgânicas, visto que, cada uma foi pensada para gerar valor acrescentado para a empresa, de acordo com as suas competências e responsabilidades, contribuindo para o sucesso da Cabo Verde Airports.

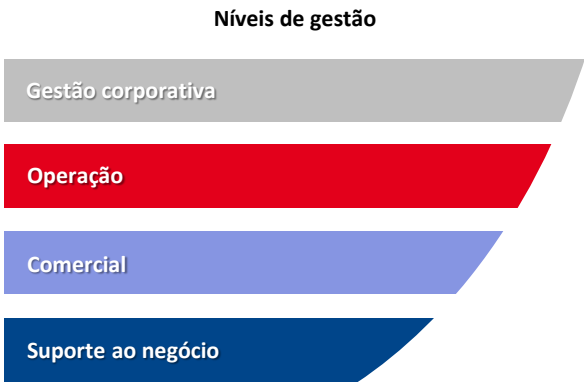


Figura 2 – Modelo global de funcionamento

	Diretrizes	Responsabilidades
Gestão corporativa	Definição dos objetivos estratégicos e das linhas orientadoras que deverão moldar a atuação da Cabo Verde Airports. O envolvimento e contributo das diferentes unidades orgânicas será definido pelo CE.	• Estratégia, políticas e *standards*; • Planeamento e controlo do negócio com enfoque na definição estratégica; • Gestão dos recursos corporativos; • Representação institucional e representação externa; • *Compliance*; • Responder perante o Conselho de Administração.
Operação	Execução de todas as atividades chave com impacto direto na atividade *core* da Cabo Verde Airports de prestação de serviços no âmbito da concessão do serviço público aeroportuário em Cabo Verde.	• Operacionalização do serviço público aeroportuário em Cabo Verde.
Comercial	Execução de todas as atividades de gestão das atividades comerciais, aviação e extra aviação, assim como a promoção e dinamização de tráfego e novas rotas.	• Atividade comercial; • Promoção e dinamização de tráfego e novas rotas; • Desenvolvimento da estratégia de vendas e objetivos comerciais.
Suporte ao negócio	Contribuir de forma ativa na execução, acompanhamento e avaliação de todas as atividades complementares na empresa que contribua com valor acrescentado para o cumprimento dos requisitos legais, produção de informação de gestão, procedimentos, qualidade e segurança, entre outros.	• Suporte na implementação das diretrizes emitidas pelo CE; • Prestação de serviços de suporte transversal; • Cumprimento dos requisitos legais da Cabo Verde Airports, enquanto empresa; • Suporte no processo de acompanhamento e avaliação dos objetivos definidos; • Assessoria em serviços especializados; • Planeamento e controlo do negócio.

1.3 Tipologias de unidades orgânicas

O modelo organizacional contempla duas tipologias de unidades orgânicas de 1ª linha, Direções ou Gabinetes, dependendo da sua importância para o *core business* da Cabo Verde Airports.

As unidades de 2ª e 3ª linha podem assumir duas ou três tipologias, conforme se tratem de estruturas inseridas em unidades de suporte ou operacionais: Serviços e Núcleos, no caso das unidades de suporte; e Serviços, Departamentos ou Núcleos, no caso das unidades operacionais.

Em termos globais, a definição da tipologia da unidade orgânica tem por base as seguintes competências transversais.

Competências Transversais

Direções e Gabinetes

Principais atribuições transversais:

- Assessorar o CE no âmbito das suas competências;
- Assessorar o CE em processos que exijam decisões estratégicas, sempre que tal lhe for solicitado;
- Apoiar o CE, quando solicitado, no relacionamento com entidades externas;
- Emitir pareceres quando solicitado pelo CE e/ou Direções/Gabinetes;
- Elaborar e propor ao CE o Manual de Operações e Gestão Funcional da Direção;
- Propor medidas de carácter normativo, assente numa perspetiva de melhoria contínua, atuando de forma proativa e preventiva;
- Apoiar/ executar as demais atividades que lhe forem superiormente solicitadas;
- Elaborar (e submeter à aprovação), executar e controlar a execução do plano de atividades, orçamento e relatórios de gestão da sua unidade;
- Conduzir a atividade da sua unidade orgânica e propor políticas e medidas adequadas à otimização do seu desempenho;
- Gerir os processos subjacentes à sua área de atuação, garantindo o seu suporte documental, a adequação e eficácia dos mecanismos de controlo e a promoção da sua melhoria contínua;
- Participar ativamente nos projetos e iniciativas corporativas para as quais for designado pelo CE;
- Apoiar as iniciativas e projetos corporativos e responder às solicitações das demais unidades orgânicas;
- Coordenar as unidades orgânicas de 2ª e 3ª linha que se encontrem sobre a sua alçada;
- Identificar necessidades de formação da sua unidade orgânica, comunicando-o à respetiva Unidade que tem nas suas atribuições o desenvolvimento dos planos de formação;
- Realizar as contratações e aquisições segundo as regras e processos estabelecidos internamente, alinhando necessidades e prioridades na organização;
- Motivar, desenvolver e gerir as pessoas afetas à Unidade (incluindo a aprovação de férias, justificação ou injustificação de faltas, etc.);
- Disponibilizar informação de gestão e de suporte à tomada de decisão;
- Assegurar o expediente da Direção/Gabinete no âmbito da sua delegação de competências;
- Organizar, e manter atualizado, o arquivo da sua unidade orgânica, de acordo com as políticas de arquivo da Cabo Verde Airports;
- Garantir o cumprimento do estabelecido nos sistemas de gestão implementados;
- Implementar as ações necessárias ao cumprimento da política de segurança, qualidade, ambiente e higiene e segurança no trabalho, incluindo a implementação efetiva dos respetivos procedimentos na sua unidade orgânica, em conformidade com os sistemas de gestão implementados na empresa;
- Garantir a conformidade dos procedimentos internos com as Leis, Regulamentos e Diretivas Nacionais (Estado e do Regulador) e normas e recomendações internacionais (ICAO, ISO, etc.);
- Assegurar a avaliação e a garantia de qualidade ("*Quality Assurance*") da sua unidade orgânica.

Competências Transversais

Serviços, Departamentos e Núcleos

Principais atribuições transversais:

- Assegurar o expediente da unidade no âmbito da sua delegação de competências;
- Executar os processos de acordo com as políticas e procedimentos aplicáveis à unidade orgânica;
- Apoiar/ executar as demais atividades que lhe forem superiormente solicitadas;
- Apoiar a unidade orgânica em que se insere na gestão e motivação das pessoas;
- Produzir/ analisar indicadores operacionais necessários ao acompanhamento e controlo dos processos e da atividade da unidade orgânica;
- Identificar e comunicar as necessidades formativas relevantes para a execução das funções dos elementos do serviço/núcleo, de forma a oferecer contributos relevantes para a elaboração dos planos de formação;
- Organizar e manter atualizado o arquivo do órgão, de acordo com as políticas de arquivo da Cabo Verde Airports;
- Garantir o cumprimento do estabelecido nos sistemas de gestão implementados.

Unidades orgânicas de 1ª linha

A tipologia das unidades orgânicas de 1ª linha difere conforme se trate de unidades operacionais ou unidades de suporte. No caso das unidades operacionais, apenas estão previstas Direções no modelo organizacional da Cabo Verde Airports. No caso das unidades de suporte, as unidades orgânicas de 1ª linha poderão ser Direções ou Gabinetes, dependendo da avaliação feita do nível de importância para o *core business* da empresa. O reporte hierárquico previsto, também varia conforme se tratem de unidades operacionais ou de suporte.

Unidades Operacionais

Direções

- Estruturas com atribuições técnicas e operacionais envolvendo *know-how* específico com um contributo fundamental para o desempenho do *core business* da Cabo Verde Airports S.A.;
- Estruturas com autonomia, limitada pelos manuais de procedimentos internos em vigor, na implementação, coordenação e gestão efetiva das diretrizes emitidas pelo Comité Executivo e pela Direção de Operações;
- Reportam à Direção de Operações;
- São lideradas por um Diretor.

Unidades de suporte

Direções

- Estruturas com atribuições técnicas e operacionais envolvendo *know-how* específico com um contributo fundamental para o desempenho do *core business* da Cabo Verde Airports S.A.;
- Estruturas com autonomia, limitada pelos manuais de procedimentos internos em vigor, na implementação, coordenação e gestão efetiva das diretrizes emitidas pelo Comité Executivo;
- Reportam diretamente ao Comité Executivo;
- São lideradas por um Diretor ou diretamente por um membro do Comité Executivo.

Gabinetes

- Responsáveis pela prestação de serviços de natureza administrativa e técnica;
- Estruturas com atribuições focadas na assessoria envolvendo *know-how* específico, com um contributo complemetar para o desempenho do *core business* da Cabo Verde Airports S.A.;
- Reportam diretamente ao Comité Executivo;
- Poderão ser lideradas por um Coordenador de Gabinete mediante avaliação a efetuar por parte do Comité Executivo, do valor acrescentado do mesmo, de acordo com o volume de trabalho, complexidade e eficiência operacional.

Unidades orgânicas de 2ª e 3ª linhas

As unidades de 2ª e 3ª linha previstas no modelo organizacional da Cabo Verde Airports podem assumir duas ou três tipologias diferenciadas, conforme se tratem de estruturas inseridas em unidades operacionais ou de suporte. No caso das unidades operacionais estas poderão assumir três tipologias: Serviços, Departamentos ou Núcleos. No caso das unidades de suportes, estas poderão assumir duas tipologias: Serviços ou Núcleos.

Unidades Operacionais

Serviços

- Estruturas mais formais que agregam funções similares realizadas com o mesmo objetivo mas cuja coordenação é efetuada centralmente por uma Direção;
- Responsáveis pela execução de atividades operacionais específicas (dentro de um âmbito de atuação restrito gerido por uma Direção);
- Reportam diretamente a uma Direção;
- Poderão ser lideradas por um chefe de serviço mediante avaliação por parte do Diretor, do valor acrescentado do mesmo, de acordo com o volume de trabalho, complexidade e eficiência operacional.

Departamentos

- Estruturas mais formais que agregam funções similares realizadas com o mesmo objetivo mas sem robustez para ser um Serviço;
- Enquadram-se como unidades orgânicas de 2ª linha ou 3ª linha, coordenadas centralmente por uma Direção ou Serviço, conforme o caso;
- Poderão ser lideradas por um chefe de departamento mediante avaliação por parte do Diretor, do valor acrescentado do mesmo, de acordo com o volume de trabalho, complexidade e eficiência operacional.

Núcleos

- Estruturas menos formais que agregam funções similares realizadas com o mesmo objetivo mas sem a robustez suficiente para serem unidades formais na estrutura orgânica;
- Não tem necessariamente uma liderança formal, estando dependente de um Diretor ou Chefe de serviço/ departamento;
- Poderão ser lideradas por um coordenador mediante avaliação por parte do Diretor, do valor acrescentado do mesmo, de acordo com o volume de trabalho, complexidade e eficiência operacional.

Unidades de suporte

Serviços

- Estruturas mais formais que agregam funções similares realizadas com o mesmo objetivo mas cuja coordenação é efetuada centralmente por uma Direção ou Gabinete;
- Responsáveis pela execução de atividades operacionais específicas (dentro de um âmbito de atuação restrito gerido por uma Direção ou Gabinete);
- Reportam diretamente a uma Direção ou Gabinete;
- Poderão ser lideradas por um Gestor (Manager) mediante avaliação por parte do Diretor ou Coordenador de Gabinete, do valor acrescentado do mesmo, de acordo com o volume de trabalho, complexidade e eficiência operacional.

Núcleos

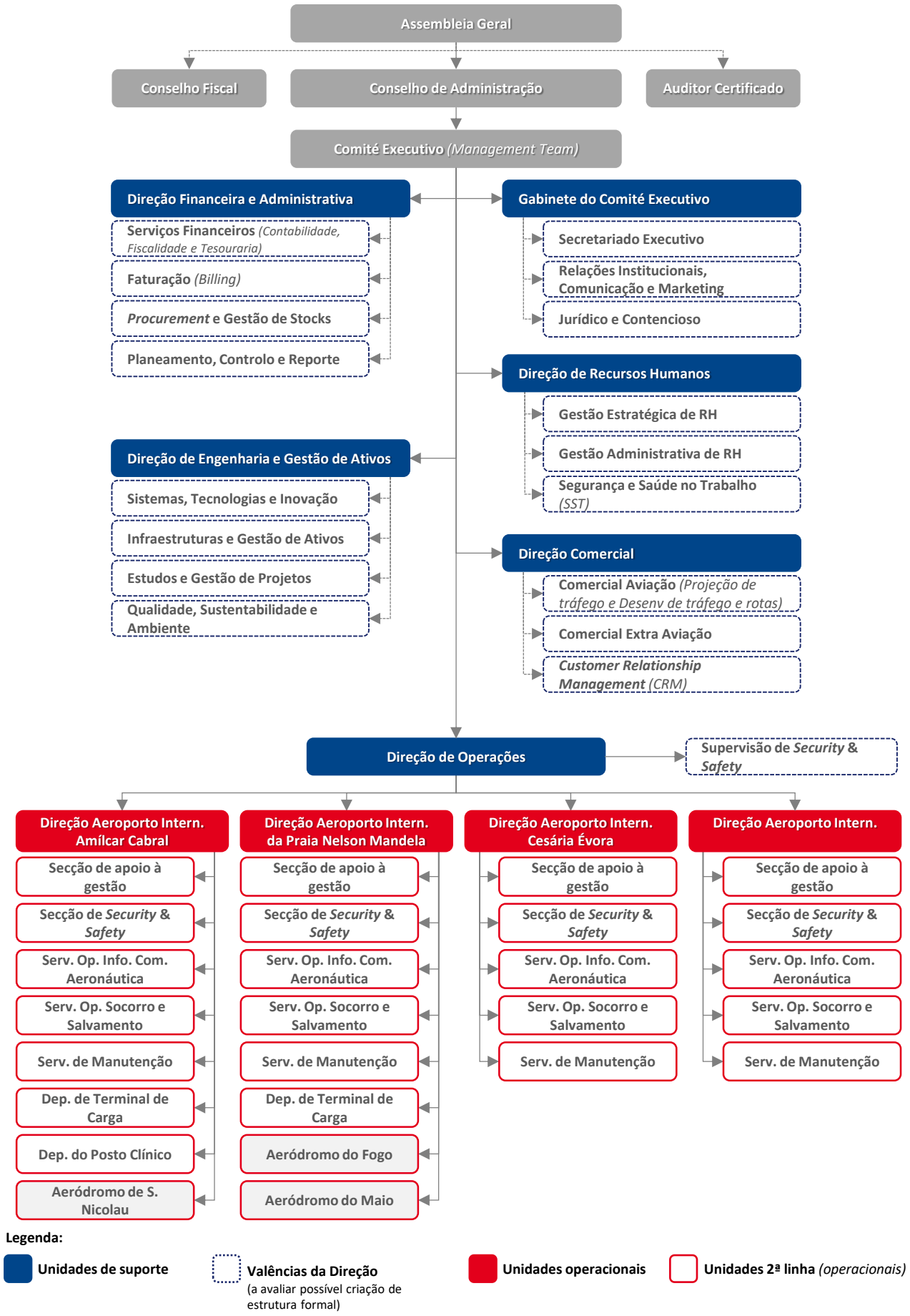
- Estruturas menos formais que agregam funções similares realizadas com o mesmo objetivo mas sem a robustez suficiente para serem unidades formais na estrutura orgânica;
- Não tem necessariamente uma liderança formal, estando dependente de um Diretor, Coordenador de Gabinete ou Chefe de serviço;
- Poderão ser lideradas por um coordenador de equipa mediante avaliação por parte do Diretor ou Coordenador de Gabinete, do valor acrescentado do mesmo, de acordo com o volume de trabalho, complexidade e eficiência operacional.

2.

Estrutura organizativa

2 | Estrutura organizativa

Figura 3 – Organograma geral

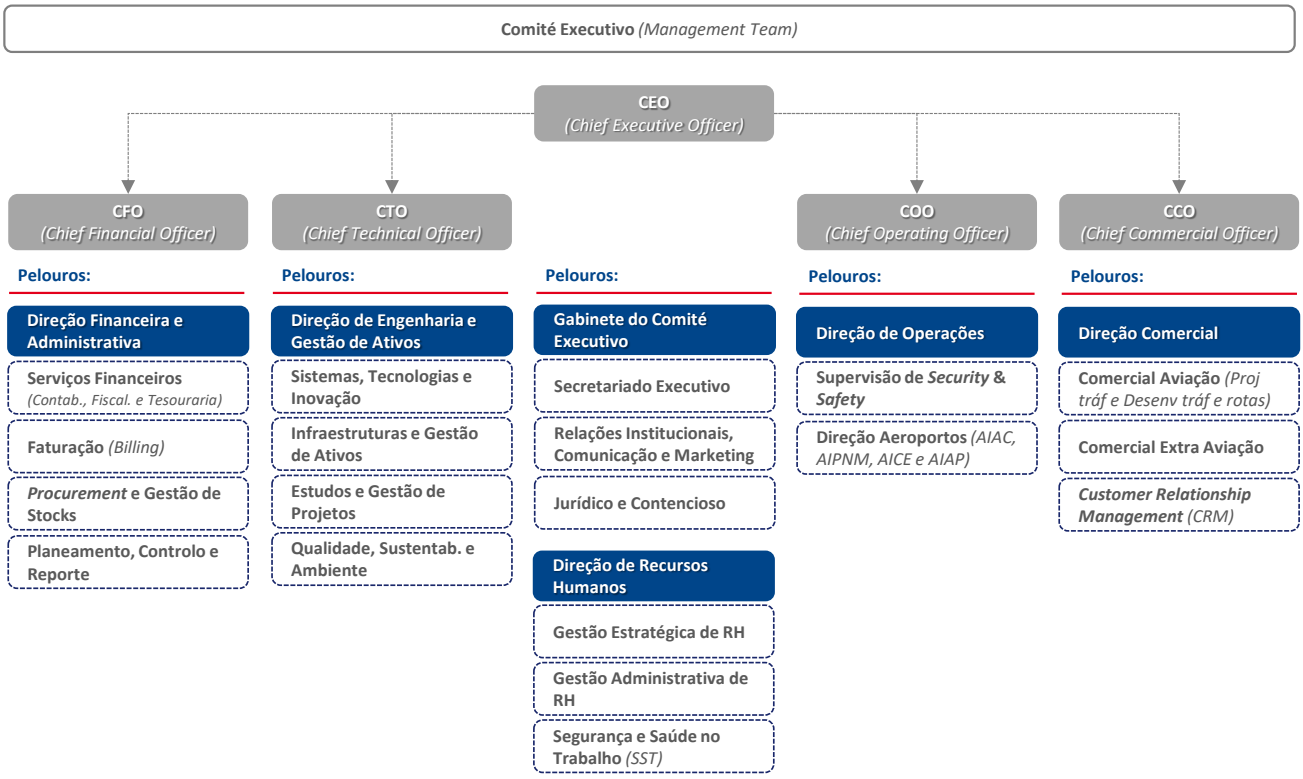


3.

Comité Executivo

3 | Comité Executivo

Figura 4 – Organograma da Comité Executivo



4.

Caracterização das Unidades Orgânicas

4 | Caracterização das unidades orgânicas

4.1 Unidades de suporte

4.1.1 Gabinete do Comité Executivo

Missão

Apoiar os membros do Comité Executivo, nomeadamente, nas ações de secretariado, coordenação e gestão de agenda, bem como dar resposta às demais solicitações.

– Secretariado Executivo

Principais atribuições

1) Secretariar os membros do Comité Executivo, bem como organizar e gerir a sua agenda;
2) Coordenar e garantir o acompanhamento das visitas protocolares e de entidades externas;
3) Gerir a receção e o atendimento nos edifícios da Cabo Verde Airports;
4) Coordenação e execução dos serviços telefónicos centrais da empresa;
5) Gerir a correspondência Cabo Verde Airports (incluindo receber, dar a sua entrada e fazer a posterior alocação e distribuição);
6) Apoiar na realização de reuniões e outros eventos em que participem membros do Comité Executivo, seja em Cabo Verde ou no exterior do país;
7) Apoiar o Comité Executivo na relação com as demais estruturas da empresa;
8) Definição e operacionalização da política de arquivo (físico e digital) do Comité Executivo;
9) Coordenação e execução de serviços auxiliares realizados por colaboradores internos (motoristas, estafetas, etc.);
10) Assegurar o planeamento dos meios humanos e materiais necessários ao cumprimento das tarefas e objetivos executados pelos serviços;
11) Gerir e responder às demais requisições internas de serviços no âmbito das suas atribuições.

– Relações Institucionais, Comunicação e Marketing

Missão

Gerir as relações institucionais da Cabo Verde Airports com as demais entidades externas e desenvolver e implementar a estratégia de comunicação e marketing da empresa.

Principais atribuições

1) Garantir a comunicação institucional da Cabo Verde Airports S.A.;
2) Assegurar o desenvolvimento e implementação da estratégia de Comunicação e Marketing da empresa;
3) Gerir a relação com os media, nomeadamente no que respeita à divulgação de informações sobre a empresa;
4) Desenvolver a estratégia de comunicação no site institucional, redes sociais e outras plataformas multimédia, em articulação com o Comité Executivo;
5) Prestar o serviço de porta-voz, representando o CE junto dos media nacionais e estrangeiros, sempre que solicitado;
6) Criar e gerir os elementos de comunicação da empresa, incluindo o design;
7) Promover a dinamização do mercado alvo da empresa;
8) Conceber e realizar ações de comunicação e de promoção institucional (p.e. eventos, publicidade, merchandising, etc.), contribuindo para a promoção do setor e da Cabo Verde Airports, em Cabo Verde e no mundo;
9) Assegurar a tradução de documentos quer para divulgação interna na empresa quer para divulgação externa.

– Jurídico e Contencioso

Missão

Gerir, representar a empresa e acompanhar todos os processos jurídicos da Cabo Verde Airports S.A.

Principais atribuições

1) Prestar apoio jurídico ao Comité Executivo e demais órgãos da empresa, nomeadamente, na emissão de pareceres, elaboração de contratos e outros documentos e/ ou trabalhos de natureza jurídica solicitados;
2) Assegurar a legalidade dos processos inseridos no âmbito da atividade da empresa;
3) Assegurar a representação da empresa perante instâncias judiciais em processos de foro administrativo, cível, fiscal e aeronáutico, quando solicitado pelo CE;
4) Gerir as relações com gabinetes de advogados externos com que a empresa possa estar a trabalhar e efetuar o acompanhamento dos processos jurídicos que estejam sob responsabilidade destes;
5) Participar ou assessorar reuniões de negociação, quando solicitado;
6) Organizar e manter atualizado um banco de dados sobre a legislação cabo-verdiana e internacional, em particular a da aviação civil, comercial, fiscal e relações laborais.

4.1.2 Direção de Recursos Humanos

Missão

Gerir o desenvolvimento e a motivação dos recursos humanos, a eficiência dos seus processos de interação, promover uma comunicação interna eficaz e realizar a sua gestão administrativa, bem como assegurar procedimentos de segurança e saúde no trabalho.

Principais atribuições

1) Propor e implementar a política de recursos humanos desenvolvendo processos de recrutamento e seleção, acolhimento, estratégia remunerativa, motivação e incentivos, formação, avaliação de desempenho, carreiras e gestão de talento, mobilidade e sucessão;
2) Garantir a elaboração anual do plano previsional de RH;
3) Acompanhar e gerir os planos de carreira da Cabo Verde Airports;
4) Promover competências de liderança na organização;
5) Reforçar a cultura da Cabo Verde Airports e melhorar o clima organizacional;
6) Promover a comunicação interna e desenvolver instrumentos eficientes e eficazes;
7) Assegurar a eficiência do modelo organizacional e a sua adoção interna, identificando e propondo ações que promovam a sua melhoria contínua;
8) Avaliar o dimensionamento da estrutura de recursos humanos da Cabo Verde Airports, face às necessidades de cada momento;
9) Assegurar o desenvolvimento de competências dos recursos humanos através da sua formação;
10) Apoiar a implementação de projetos estruturantes, nomeadamente, no que diz respeito à gestão da mudança;
11) Garantir a coordenação com as Direções operacionais sobre o desenvolvimento organizacional;
12) Gerir os processos administrativos de recursos humanos;
13) Promover a adoção de uma lógica de gestão por processos, garantindo a formalização dos procedimentos internos, a monitorização do seu cumprimento, a sua avaliação através de indicadores quantitativos e a utilização de plataformas tecnológicas que contribuam para a sua agilização;
14) Implementar e acompanhar a política de Segurança e Saúde (SST) no trabalho da empresa;
15) Assegurar a realização dos procedimentos de saúde ocupacional, das inspeções médicas e de ação social.

–Gestão Estratégica de Recursos Humanos

Missão

Contribuir para o desenvolvimento, valorização e eficiência operacional dos recursos humanos da empresa e promover a cultura e comunicação interna da Cabo Verde Airports.

Principais atribuições

1) Definir, implementar e gerir o plano e processo de avaliação de desempenho de todos os colaboradores, bem como efetuar o devido tratamento de resultados;
2) Realizar as ações do modelo de desenvolvimento de liderança;
3) Propor e operacionalizar medidas conducentes à criação/ reforço da "cultura Cabo Verde Airports" e à melhoria permanente do clima organizacional;
4) Definir e implementar o plano de comunicação interno, incluindo as ferramentas ou instrumentos necessários à sua operacionalização;
5) Gerir e acompanhar as evoluções nas carreiras dos colaboradores;
6) Propor políticas de formação, assegurando a sua execução quando aprovadas;
7) Realizar os planos de formação, em articulação com as várias áreas da empresa;
8) Definir os orçamentos de cada formação;
9) Gerir o relacionamento com entidades de formação externas;
10) Elaborar, anualmente, o plano previsional de RH, incluindo medidas para gestão de eventuais desequilíbrios;
11) Realizar uma avaliação constante dos planos de carreiras identificando e adotando medidas que conduzam à eliminação de desequilíbrios internos e à garantia da competitividade salarial da Cabo Verde Airports no mercado de trabalho;
12) Rever o modelo organizacional e apoiar na elaboração de descritivos de funções sempre que necessário;
13) Realizar, periodicamente, exercícios de dimensionamento ótimo da estrutura de recursos humanos, identificando desequilíbrios e propondo medidas de minimização dos mesmos;
14) Gerir e apoiar os processos de recrutamento e seleção e assegurar o acolhimento dos novos colaboradores.

– Gestão Administrativa de Recursos Humanos

Missão

Realizar uma gestão eficiente dos procedimentos administrativos de recursos humanos.

Principais atribuições

1) Realizar a gestão administrativa do pessoal afeto a todas as áreas orgânicas da empresa, nomeadamente, a gestão de contratos de trabalho, controlo de assiduidade, gestão de licenças e férias, processamento de salários, etc.;
2) Avaliar e propor procedimentos de gestão administrativa de pessoal a serem utilizados de forma uniforme por toda a empresa;
3) Garantir a operacionalidade e contínua atualização (funcionalidades e conteúdos) dos sistemas de informação de pessoal;
4) Gerir os processos individuais dos colaboradores;
5) Gerir toda a informação inerente ao cadastro de informação de pessoal;
6) Garantir capacidade de resposta às solicitações dos colaboradores no âmbito dos processos administrativos sobre a sua responsabilidade;
7) Assegurar a entrega das declarações e informações regulares exigidas pelo INPS;
8) Assegurar a entrega da Declaração Periódica dos Rendimentos (DPR) e outras declarações fiscais aplicáveis, bem como informações adicionais solicitadas pelas entidades competentes;
9) Submissão de toda a documentação necessária, de acordo com os procedimentos legais e internos na empresa, à Direção Financeira e Administrativa para o processamento dos pagamentos relacionados com o INPS e IRPS;
10) Garantir a entrega do Mapa de Pessoal e informações exigidas à seguradora, para efeitos do SOATDP - Seguro Obrigatório de Acidentes de Trabalho e Doenças Profissionais;
11) Elaborar o balanço social da empresa;
12) Realizar os procedimentos de saúde ocupacional, das inspeções médicas e ação social e fomentar uma política de responsabilidade social na Cabo Verde Airports;
13) Assegurar os processos de viagens inerentes às deslocações dos colaboradores, tanto a nível nacional como no estrangeiro.

–Segurança e Saúde no Trabalho

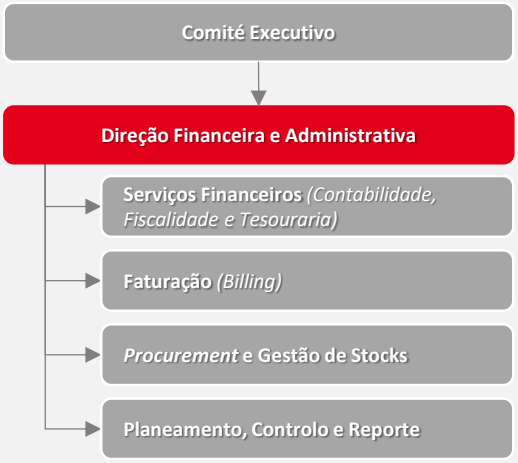
Missão

Assessorar o Comité Executivo na definição, implementação e acompanhamento da política de Segurança e Saúde no Trabalho (SST).

Principais atribuições

1) Definir, propor e implementar a Política de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) e assegurar a sua prossecução na empresa;
2) Coordenar as atividades de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) com as respetivas Direções e definir e monitorizar os seus KPI's;
3) Garantir o cumprimento dos procedimentos de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) no seio da empresa;
4) Garantir a conformidade dos procedimentos internos no âmbito da SST com as Leis, Regulamentos e Diretivas Nacionais (Estado e entidade reguladora AAC) e normas e recomendações internacionais (ICAO, ISO, OHSAS);
5) Implementar sistemas de gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SST);
6) Realizar estudos e propor medidas que visam a melhoria contínua dos níveis de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) na empresa;
7) Coordenar e acompanhar os processos internos de certificação dos sistemas de gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SST);
8) Promover a revisão dos sistemas de gestão implementados, com base na monitorização e avaliação, tendo como propósito a sua melhoria contínua;
9) Planear, coordenar e realizar ações de controlo da qualidade internas aos sistemas de Segurança e Saúde no Trabalho (SST);
10) Apoiar e acompanhar as entidades de auditoria externa no âmbito da Segurança e Saúde no Trabalho (SST);
11) Acompanhar a implementação das ações, corretivas e preventivas;
12) Propor ações de melhoria e ações corretivas aos responsáveis pelas unidades e acompanhar e avaliar a sua implementação;
13) Realizar o levantamento das necessidades de formação nas vertentes de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) e supervisionar a sua implementação;
14) Promover ações de sensibilização e de divulgação dos sistemas de gestão implementados;
15) Realizar a investigação de incidentes, acidentes, reclamações e violações dos regulamentos.

4.1.3 Direção Financeira e Administrativa



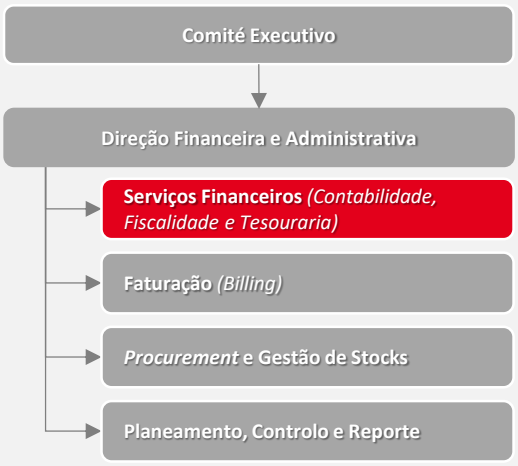
Missão

Realizar uma eficiente gestão dos recursos financeiros da Cabo Verde Airports, bem como assegurar o cumprimento das normas contabilísticas e legislação fiscal aplicável.

Principais atribuições

1) Propor e assegurar a execução das medidas de natureza económico-financeira da Cabo Verde Airports;
2) Assegurar o cumprimento dos normativos contabilísticos, a correta aplicabilidade da legislação fiscal em vigor, bem como dos demais requisitos legais aplicáveis em cada momento;
3) Contribuir para a definição da política de investimentos da empresa;
4) Propor e acompanhar a política de financiamento da empresa;
5) Responder às solicitações do CE quanto a informação económica, financeira e patrimonial da Cabo Verde Airports;
6) Elaborar as demonstrações financeiras anuais da empresa;
7) Gerir e acompanhar o processo de auditoria externa anual às contas da Cabo Verde Airports;
8) Assegurar a entrega das declarações fiscais exigíveis à Cabo Verde Airports (com exceção do INPS);
9) Efetuar o planeamento de tesouraria da empresa;
10) Realizar o processo de facturação e acompanhar os saldos devedores de clientes;
11) Gerir e executar a política de *procurement* da Cabo Verde Airports, de acordo com os requisitos legais;
12) Propor e assegurar o cumprimento da política de compras e aprovisionamento da empresa;
13) Gerir e acompanhar o património da empresa;
14) Gerir a carteira de seguros da empresa.

– Serviços Financeiros



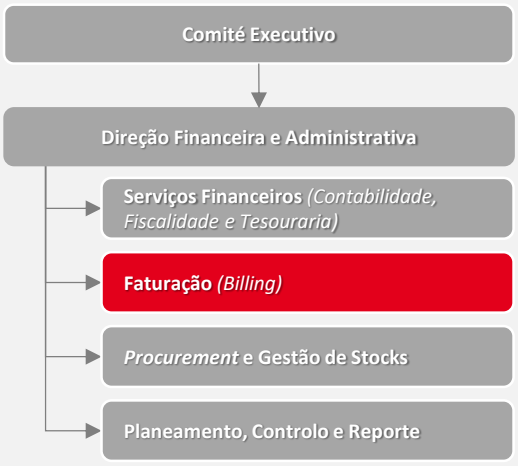
Missão

Realizar uma eficiente gestão dos recursos financeiros da Cabo Verde Airports, assegurando o cumprimento de regras e procedimentos de gestão financeira, contabilística e fiscal em vigor, por forma que as contas reflitam a realidade do negócio da empresa.

Principais atribuições

1) Realizar o registo contabilístico dos movimentos financeiros;
2) Apoiar na elaboração dos orçamentos em articulação com a área de Planeamento, Controlo e Reporte;
3) Assegurar os processos de contabilidade analítica, definindo as regras de imputação de custos e as regras de criação e alteração de centros de custos e de responsabilidade;
4) Elaborar mapas económico-financeiros incluindo balancetes, serviço da dívida, reconciliações bancárias, etc.;
5) Disponibilizar à área de Planeamento, Controlo e Reporte os mapas financeiros necessários para a elaboração do Relatório de Gestão anual;
6) Responder às solicitações das demais estruturas quanto a dados e informações contabilísticas;
7) Assegurar a entrega das declarações fiscais exigíveis à Cabo Verde Airports (com exceção do INPS);
8) Assegurar o cumprimento dos prazos legais estabelecidos para o pagamento de impostos (incluindo INPS);
9) Planear e garantir o controlo dos meios financeiros necessários ao investimento;
10) Propor e gerir a carteira de aplicações financeiras;
11) Assegurar a gestão da tesouraria;
12) Realizar a gestão das contas a pagar e a receber.
13) Definir políticas comerciais e de gestão de clientes;
14) Manter o cadastro contabilístico de ativos fixos tangíveis e intangíveis da empresa permanentemente atualizado;
15) Garantir o correto apuramento das depreciações dos ativos fixos tangíveis e intangíveis.

– Faturação *(Billing)*



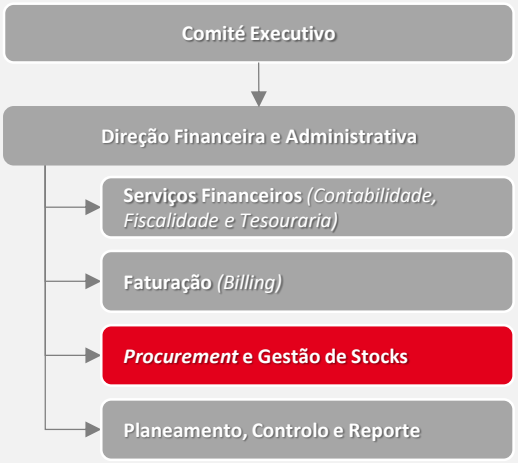
Missão

Realizar o processo de facturação, gerir a política de gestão de crédito a clientes e acompanhar os saldos devedores.

Principais atribuições

1) Assegurar todo o processo de faturação da empresa (aviação e extra aviação) à exceção das receitas não planeadas e pagas em dinheiro nos aeroportos;
2) Emissão de todos os documentos inerentes ao processo de faturação (faturas, notas de crédito, notas de débito, recibos, etc.);
3) Acompanhar e comunicar regularmente à Direção Comercial os valores em dívida de clientes;
4) Acompanhar e gerir a política de gestão de crédito a clientes;
5) Assegurar, em articulação com a Direção Comercial, a boa cobrança de dívidas de clientes e proceder de acordo com as decisões tomadas pela Direção Comercial e Comité Executivo sobre a situação de devedores crónicos.

– *Procurement* e gestão de stock



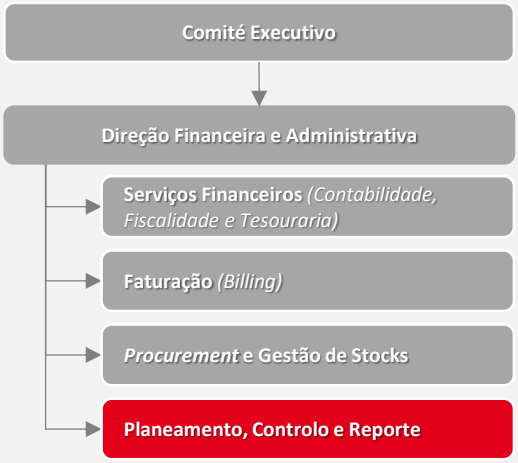
Missão

Realizar uma eficiente gestão da selecção de fornecedores, dos processos de aquisição, armazenagem e distribuição de bens pela empresa.

Principais atribuições

1) Propor e implementar uma política de compras e de gestão de stocks comum a toda a empresa;
2) Promover a uniformização e normalização dos bens adquiridos;
3) Assegurar a realização de compras comuns para todas as estruturas da Cabo Verde Airports;
4) Gerir as requisições internas e garantir o eficiente fornecimento interno aos diversos órgãos da empresa;
5) Assegurar uma gestão integrada dos processos de contratação de prestação de serviços e aquisição de bens;
6) Assegurar a gestão e avaliação de fornecedores;
7) Promover a criação de uma base de dados de fornecedores qualificados a consultar ou convidar no âmbito dos processos de aquisição de bens, bem como efetuar a sua posterior gestão por forma que esta se mantenha permanentemente atualizada;
8) Acompanhamento e gestão dos contratos da empresa com prestadores de serviços e bens;
9) Agregar necessidades, realizar o *sourcing* estratégico (selecionar fornecedores) e propor a contratualização;
10) Assegurar o cumprimento de todos os requisitos legais inerentes ao processo de compras (em consonância com o que se encontra previsto no contrato de concessão);
11) Negociação e gestão da carteira de seguros da empresa;
12) Negociação e gestão de contratos de leasing de viaturas da empresa.

– Planeamento, Controlo e reporte



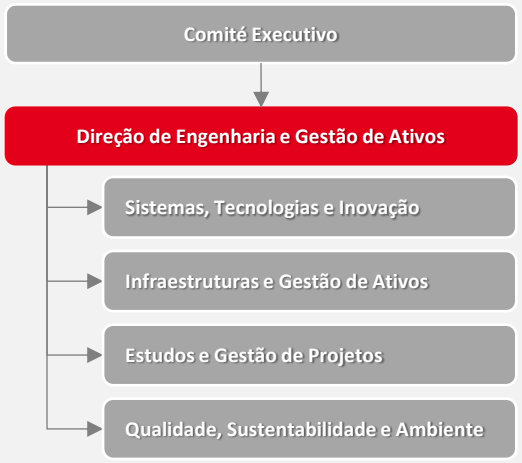
Missão

Assessorar o Comité Executivo na definição, implementação e acompanhamento da estratégia económico-financeira da Cabo Verde Airports e do seu sistema de monitorização, assegurando o planeamento e a medição da performance operacional e económica da empresa, prestando informação de gestão de forma sistematizada.

Principais atribuições

1) Apoiar o CE na definição da estratégia económico-financeira da Cabo Verde Airports;
2) Apoiar na definição de objetivos estratégicos e operacionais que visam a implementação da estratégia definida, culminando na identificação de oportunidades para a otimização de recursos;
3) Definir, implementar e acompanhar, em articulação com as demais estruturas, os indicadores de gestão que visam atingir os objetivos estabelecidos;
4) Elaborar informação de gestão de suporte à tomada de decisão, incluindo estatísticas, indicadores internos e de comparação internacional, entre outros, em linha com o modelo de indicadores e metas definidas;
5) Trabalhar em conjunto com as restantes estruturas na definição dos Instrumentos de Gestão Previsional (globais e por área) que suportem a operacionalização da estratégia definida pelo CE e o contributo de cada área para essa estratégia;
6) Coordenar o processo de elaboração do Relatório Anual de Atividades e do Relatório de Gestão Anual;
7) Controlar a execução dos Instrumentos de Gestão Previsional, global e das várias áreas, e interpretar os resultados, apoiando na identificação de potenciais medidas para atuar sobre desvios;
8) Controlar a execução do programa anual de atividades e de investimentos, global e por área;
9) Apoiar a Direção de Engenharia e Gestão de Ativos na elaboração de estudos, entre outros, estudos de viabilidade dos investimentos, tendo em vista a melhoria do desempenho económico e financeiro do negócio e a melhoria do processo de tomada de decisão.
10) Trabalhar em articulação com a Direção Comercial, nas diversas vertentes do tráfego, nomeadamente no seu acompanhamento, elaboração de estatísticas ou ainda em projeções de curto e médio/longo prazo, entre outras;
11) Elaborar informação de gestão para reporte regular ao Grupo (*headquarters*), incluindo estatísticas, indicadores internos e de comparação internacional, entre outros, em linha com o modelo previamente definido.

4.1.4 Direção de Engenharia e Gestão de Ativos



Missão

Realizar uma eficiente gestão da infraestrutura tecnológica e do património da Cabo Verde Airports, bem como assessorar o Comité Executivo na elaboração de estudos e projetos e na definição e implementação da estratégia da empresa nas áreas de qualidade, sustentabilidade e ambiente.

Principais atribuições

1) Planear, executar a implementação/instalação e efetuar a gestão da infraestrutura, sistemas, redes e comunicações de tecnologias de informação, que garantam o bom funcionamento da empresa;
2) Efetuar a gestão e execução de projectos, previamente aprovados;
3) Garantir, em articulação com o Comité Executivo, a boa execução dos investimentos programados em contrato de concessão;
4) Arquitetar a segurança da informação dentro da organização;
5) Analisar, fazer o levantamento e propor a introdução de novas plataformas/soluções tecnológicas de modo a permitir o lançamento de novos serviços;
6) Garantir a interligação das redes de modo a garantir que todas as estruturas comunicam entre si;
7) Coordenar com as unidades operacionais e restantes estruturas toda a atividade de fornecimento, instalação e manutenção de sistemas;
8) Investigar e propor soluções inovadoras para o desenvolvimento do negócio e para a eficiência interna da empresa;
9) Assegurar a proposta de soluções para a arquitetura das aplicações;
10) Garantir que todo o património da empresa se encontra devidamente cadastrado com etiquetagem e com identificação da sua localização e estado de conservação;
11) Assessorar o Comité Executivo no processo de tomada de decisão, emitindo pareceres, análises técnicas e informação do setor;
12) Definir e propor a Política de Qualidade e Ambiente e assegurar a sua prossecução, com o apoio dos pontos focais existentes em todas as estruturas da Cabo Verde Airports.

– Sistemas, Tecnologias e Inovação

Missão

Assegurar a gestão de tecnologias da Cabo Verde Airports, promovendo a eficiência no funcionamento da empresa, a inovação e modernização da prestação de serviços ao cliente.

Principais atribuições

Infraestruturas e redes

1) Planear, executar a implementação/instalação e efetuar a gestão da infraestrutura, sistemas, redes e comunicações de tecnologias de informação, que garantam o bom funcionamento da empresa;
2) Desenvolver e implementar a estratégia e programas de segurança da informação;
3) Realizar planos e medidas preventivas e corretivas que assegurem a segurança da rede informática da empresa;
4) Arquitetar a segurança da informação dentro da organização;
5) Definir normas e procedimentos de acesso à informação, atribuição de perfis de acesso a dados e recursos de rede (Internet e Intranet) e de segurança física para informática;
6) Desenvolver, implementar e manter os processos de segurança da informação na organização para reduzir os riscos, responder a incidentes, e limitar a exposição de informação;
7) Implementar os Planos de Recuperação de Desastres e Continuidade de Negócios;
8) Analisar, fazer o levantamento e propor a introdução de novas plataformas/soluções tecnológicas de modo a permitir o lançamento de novos serviços;
9) Propor e administrar as bases de dados existentes;
10) Administrar as atualizações, correções e versões de softwares instalados e assegurar as passagens a produção de novos sistemas ou atualizações dos existentes;
11) Garantir a realização de testes em termos de infraestrutura às novas soluções a entrar em produção;
12) Atualizar o inventário técnico de hardware e software existente;
13) Gerir as configurações da rede documentando-as e atualizando sempre que forem introduzidas alterações resultantes da adoção de novas tecnologias ou abate de equipamentos que estejam obsoletos;
14) Garantir a interligação das redes de modo a garantir que todas as estruturas comunicam entre si;

Principais atribuições *(continuação)*

Infraestruturas e redes

15) Coordenar com as unidades operacionais e restantes estruturas toda a atividade de fornecimento, instalação e manutenção de sistemas;

16) Gerir as licenças, contratos de instalação, manutenção e suporte e contratos de prestação de serviços relacionados com a infraestrutura de tecnologias de informação e software de base utilizado na Cabo Verde Airports;

17) Gerir e responder a requisições internas de serviços de manutenção (Helpdesk) de todas as unidades orgânicas.

Soluções e inovação

18) Investigar e propor soluções inovadoras para o desenvolvimento do negócio e para a eficiência interna da empresa;

19) Apoiar no desenvolvimento de softwares/ aplicativos desenhados à medida;

20) Participar da homologação dos softwares/ aplicativos implementados na empresa;

21) Garantir a melhor performance dos softwares/ aplicativos e a segurança dos mesmos;

22) Garantir a produção e organização de toda a documentação técnica dos softwares/ aplicativos instalados;

23) Assegurar a proposta de soluções para a arquitetura dos softwares/ aplicativos;

24) Garantir a parametrização dos sistemas adquiridos de modo a satisfazer requisitos de negócio;

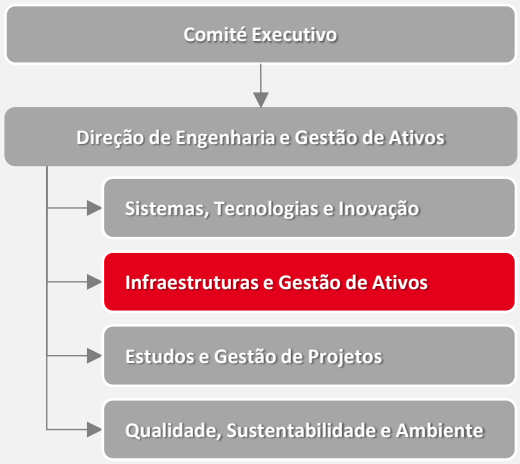
25) Assegurar a implementação de projetos de software, em colaboração com as áreas de negócio e administrativas;

26) Propor linguagens e tecnologias mais adequadas a adotar para o desenvolvimento de soluções informáticas;

27) Coordenar o desenho do modelo de dados dos novos softwares/ aplicativos e do sistema de informação em geral;

28) Monitorizar a performance e nível de satisfação dos utilizadores em relação aos softwares/ aplicativos instalados.

– Infraestruturas e Gestão de Ativos



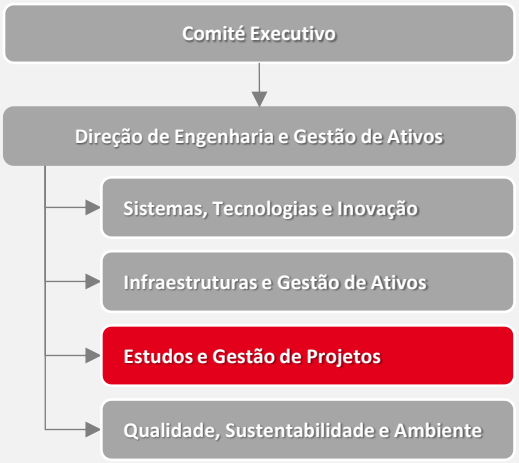
Missão

Coordenar as políticas de gestão de património da Cabo Verde Airports, com particular enfoque nos ativos que se encontram no âmbito do contrato de concessão.

Principais atribuições

1) Garantir que todo o património da empresa se encontra devidamente cadastrado com etiquetagem e com identificação da sua localização e estado de conservação;
2) Assegurar o preenchimento e atualização dos sistemas utilizados pela empresa na gestão de ativos;
3) Desenvolver e manter controlos efetivos específicos para os ativos abrangidos pelo contrato de concessão;
4) Efetuar inventariações periódicas ao património da empresa;
5) Propor e implementar uma política de gestão de ativos na empresa;
6) Promover uma política de comunicação referente ao estado dos ativos nas diversas estruturas da empresa;
7) Acompanhar a execução dos investimentos e da sua consistência técnica face ao que foi contratualizado;
8) Assegurar o controlo do plano anual de investimentos, desenvolvendo e utilizando métodos adequados de controlo.

– Estudos e Gestão de Projetos



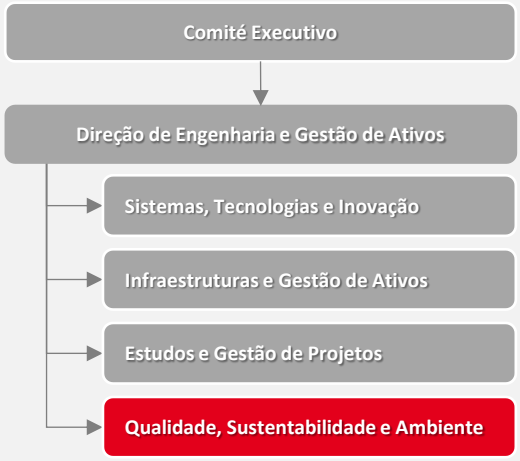
Missão

Elaborar e acompanhar os estudos e projetos técnicos realizados na Cabo Verde Airports, assessorando o Comité Executivo no processo de tomada de decisão.

Principais atribuições

1) Assessorar o CE no processo de tomada de decisão, emitindo pareceres, análises técnicas e informação de setor;
2) Garantir as atividades de gestão de projetos da empresa, selecionados e aprovados pelo CE, nomeadamente, e na medida do necessário em cada projeto:
   - Definir o âmbito;
   - Identificar e gerir riscos;
   - Apoiar nos processos de contratação;
   - Realizar o planeamento do projecto;
   - Realizar reuniões de acompanhamento;
   - Elaborar requisitos;
   - Identificar as suas atividades;
   - Realizar estimativas e orçamentos;
   - Orientar e assegurar a execução;
   - Realizar relatórios de acompanhamento monitorizando toda a execução, avaliar o desempenho, entre outras atividades de gestão de projeto;
3) Coordenar estudos e projetos com entidades externas sempre que os mesmos sejam selecionados e aprovados pelo CE;
4) Assegurar a conceção e implementação de projetos de investimento e modernização de acordo com as orientações estratégicas definidas pelo Comité Executivo (p.e. de construção, de implementação de ferramentas aplicacionais, etc.);
5) Garantir, em articulação com o Comité Executivo, a boa execução dos investimentos programados em contrato de concessão.

– Qualidade, Sustentabilidade e Ambiente



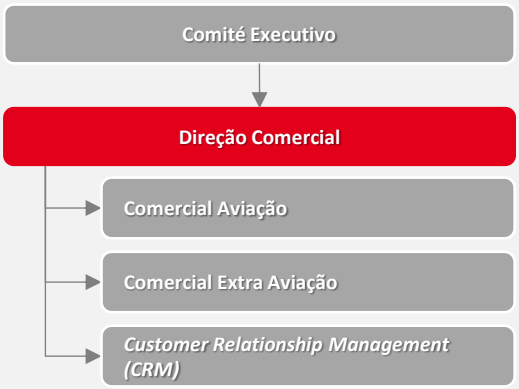
Missão

Gerir as diretrizes de controlo da qualidade, incluindo a gestão de processos de certificação da empresa e a política de sustentabilidade e ambiente.

Principais atribuições

1) Definir e propor a Política de Qualidade, Sustentabilidade e Ambiente e assegurar a sua prossecução, com o apoio dos pontos focais existentes em todas as estruturas da Cabo Verde Airports;
2) Verificar a conformidade dos procedimentos internos com as recomendações internacionais de qualidade (ISO);
3) Prestar o apoio necessário às entidades de auditoria externa no âmbito dos processos de qualidade;
4) Coordenar e acompanhar os processos internos de Certificação dos Sistemas de Gestão;
5) Planear, coordenar e realizar ações de controlo da qualidade internas aos sistemas implementados (Qualidade, Sustentabilidade e Ambiente);
6) Gerir a bolsa de auditores internos da Qualidade, Sustentabilidade e Ambiente;
7) Acompanhar a implementação das ações, corretivas e preventivas, no âmbito da Qualidade, Sustentabilidade e Ambiente;
8) Realizar o levantamento das necessidades de formação nas vertentes da Qualidade, Sustentabilidade e Ambiente e supervisionar a sua implementação;
9) Propor sistemas de gestão da qualidade e apoiar a sua implementação;
10) Promover a revisão dos sistemas de gestão implementados, com base na monitorização e avaliação, tendo como propósito a melhoria contínua;
11) Promover as ações de sensibilização e de divulgação dos sistemas de gestão implementados;
12) Emitir pareceres e análises técnicas de projetos na área do ambiente, sempre que solicitados pelo CE;
13) Coordenar e acompanhar estudos, pareceres e análises técnicas na área do ambiente realizadas por entidades externas, sempre que solicitado pelo CE;
14) Identificar, propor e implementar as iniciativas aprovadas de responsabilidade ambiental.

4.1.5 Direção Comercial



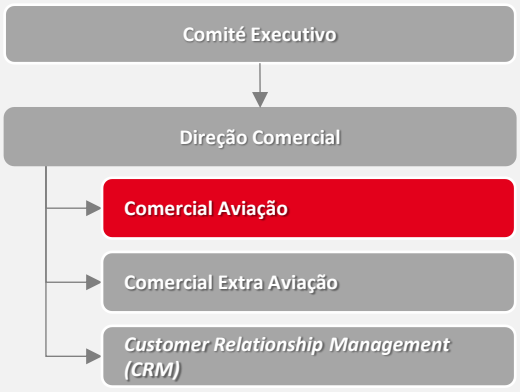
Missão

Promover e maximizar as vendas e receitas da Cabo Verde Aiports, contribuindo de forma proativa para a identificação de oportunidades no segmento de aviação e extra aviação.

Principais atribuições

1) Garantir o desenvolvimento da estratégia de vendas e objetivos comerciais da Cabo Verde Airports e das Direções de Aeroportos;
2) Definir estratégias de promoção e dinamização do tráfego e de rotas;
3) Assegurar a gestão de clientes;
4) Assegurar a gestão de sistemas e bases de dados de clientes;
5) Garantir a eficácia da atividade extra aviação e a eficiência de todo o ciclo comercial;
6) Propor e estabelecer com o Comité Executivo a política de preços do segmento extra aviação (não aeronáutico) e a política de créditos e de desconto a clientes em articulação com a Direção Financeira e Administrativa;
7) Gerir e executar todos os procedimentos legais necessários para a atualização de taxas aeronáuticas de acordo com o previsto no contrato de concessão;
8) Assegurar, em articulação com a DFA, a faturação e cobrança de todas as receitas da empresa (aviação e extra aviação);
9) Garantir a produção de relatórios de gestão da atividade comercial;
10) Gerir de forma centralizada as interações e contactos com clientes;
11) Apoiar a área de Relações Institucionais, Comunicação e Marketing no desenvolvimento e implementação da estratégia de Marketing e Comunicação da empresa.

– Comercial Aviação



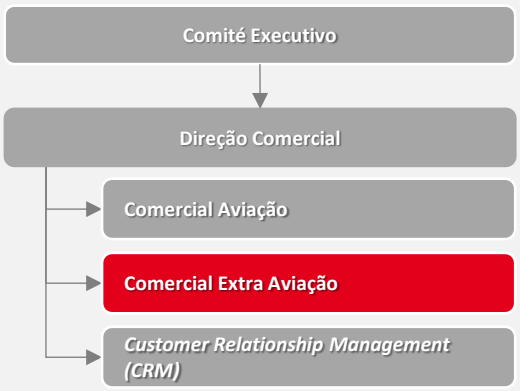
Missão

Gerir e acompanhar a atividade comercial no segmento da aviação, procurando soluções para desenvolver e dinamizar o tráfego e captação de novas rotas, tendo sempre presente os termos e condições previstos no contrato de concessão.

Principais atribuições

1) Definir a estratégia de vendas e os objetivos comerciais anuais para a Direção e para cada Direção de Aeroporto, em coordenação com os mesmos;
2) Definir políticas comerciais e de gestão de clientes;
3) Definir, suportar e propor, em articulação com a DFA, as políticas de crédito e respetivos sistemas de cobrança de taxas aeronáuticas;
4) Realizar visitas e contactos comerciais para a atracão e retenção de clientes;
5) Garantir, em articulação com o Jurídico e Contencioso, o cumprimento de todos os procedimentos necessários à contratualização de cada cliente;
6) Gerir e acompanhar a política de preços do segmento aviação (aeronáutico) de acordo com o previsto no contrato de concessão;
7) Gerir e desenvolver políticas de promoção de tráfego e rotas;
8) Estimar a procura semanal e mensal dos clientes e coordenar a atividade com as áreas de estratégia e operações;
9) Avaliar e coordenar com o Comité Executivo, os pedidos de crédito e de desconto;
10) Coordenar todos os esforços de cobrança de dívidas de clientes do segmento aviação (aeronáutico) e decidir sobre a situação de devedores crónicos;
11) Desenvolvimento e implementação da política comercial no segmento da aviação (aeronáutico);
12) Trabalhar em articulação com a área de Planeamento, Controlo e Reporte (DFA) na elaboração de estatísticas e relatórios operacionais com informação de tráfego;
13) Desenvolver projeções de tráfego de curto e médio/longo prazo, em articulação com a área de Planeamento, Controlo e Reporte (DFA);
14) Apoiar a área de Relações Institucionais, Comunicação e Marketing na construção da estratégia de Marketing e Comunicação da Cabo Verde Airports, através da partilha das necessidades dos clientes da aviação.

– Comercial Extra Aviação



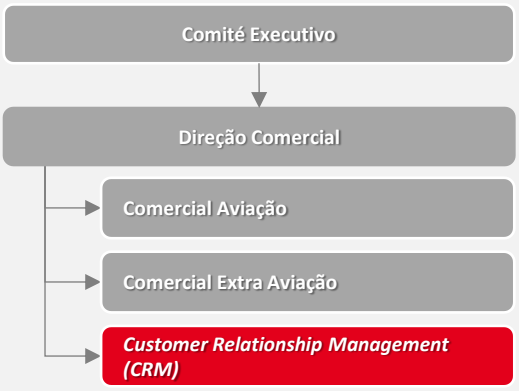
Missão

Gerir e acompanhar a atividade comercial no segmento extra aviação (não aeronáutico), dinamizando e procurando novas oportunidades de rentabilizar as infraestruturas detidas pela empresa.

Principais atribuições

1) Desenvolver e implementar a política comercial no segmento da extra aviação (não aeronáutico);
2) Gerir a política de preços do segmento extra aviação (não aeronáutico) de acordo com as diretrizes do CE;
3) Identificar oportunidades de mercado decorrente da otimização das infraestruturas aeroportuárias e espaços comerciais;
4) Garantir, em articulação com o Jurídico e Contencioso, o cumprimento de todos os procedimentos necessários à contratualização de cada cliente;
5) Realizar visitas e contactos comerciais para a atracão e retenção de clientes extra aviação (não aeronáutico);
6) Definir, suportar e propor, em articulação com a DFA, as políticas de crédito e respetivos sistemas de cobrança de taxas comerciais do segmento extra aviação (não aeronáutico);
7) Avaliar e coordenar com o Comité Executivo, os pedidos de crédito e de desconto do segmento extra aviação (não aeronáutico);
8) Coordenar todos os esforços de cobrança de dívidas de clientes do segmento extra aviação (não aeronáutico) e decidir sobre a situação de devedores crónicos;
9) Apoiar a área de Relações Institucionais, Comunicação e Marketing na construção da estratégia de Marketing e Comunicação da Cabo Verde Airports, através da partilha das necessidades dos clientes extra aviação.

– *Customer Relationship Management* (CRM)



Missão

Coordenar de forma centralizada todos os contactos realizados junto de clientes.

Principais atribuições

1) Gerir a base de dados de clientes e manter atualizado o registo de contactos;
2) Gerir a relação com os clientes, nomeadamente, no que diz respeito a pedidos de informação e tratamento de reclamações;
3) Coordenar de forma centralizada os contactos com clientes, dando resposta às diversas necessidades das restantes estruturas;
4) Assegurar um controlo efetivo das ações de contacto realizadas junto de clientes (aviação e extra aviação);
5) Coordenar e supervisionar a atividade comercial realizada através de um conjunto de KPI definidos;
6) Coordenar os processos de inquérito e/ou consulta a clientes;
7) Medir o nível de satisfação dos clientes através de um sistema de avaliação.

4.2 Unidades operacionais

4.2.1 Direção de Operações

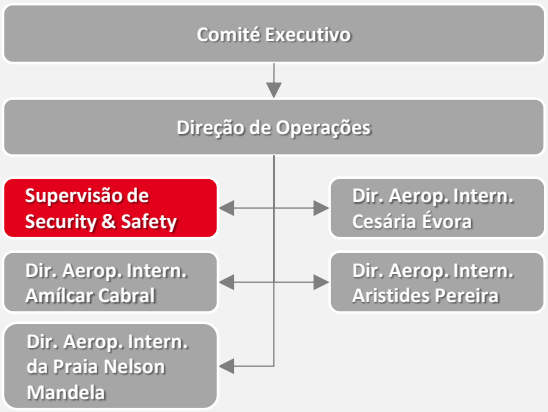
Missão

Coordenar e articular a gestão das infraestruturas e as operações aeroportuárias, de segurança e de socorro e salvamento dos aeroportos e aeródromos da Cabo Verde Airports.

Principais atribuições

1) Avaliar e aprovar as medidas propostas pelas Direções dos Aeroportos de forma a uniformizar a atividade dos aeroportos e aeródromos concessionados, de acordo com os padrões de segurança e qualidade recomendados pela Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO) e pelo Conselho de Aeroportos Internacionais (ACI);
2) Acompanhar e supervisionar a globalidade das operações aeroportuárias;
3) Acompanhar e supervisionar o *Security & Safety* dos aeroportos e aeródromos concessionados e participar na averiguação de incidentes e acidentes;
4) Avaliar e aprovar junto do Comité Executivo os projetos de investimento dos aeroportos e aeródromos concessionados;
5) Gerir e acompanhar a execução dos investimentos programados de cada aeroporto e aeródromo, com particular enfoque no cumprimento das obrigações específicas estabelecidas no contrato de concessão;
6) Acompanhar e supervisionar a manutenção preventiva e corretiva das instalações e equipamentos nos aeroportos e aeródromos concessionados;
7) Supervisionar a operacionalidade e a capacidade de resposta das equipas de socorro e salvamento;
8) Assegurar de forma centralizada a articulação e coordenação operacional com os serviços da ASA;
9) Acompanhar e monitorizar os KPIs representativos dos níveis de serviço de cada aeroporto, com particular enfoque no cumprimento dos níveis estabelecidos no contrato de concessão.

– Supervisão de *Security & Safety*



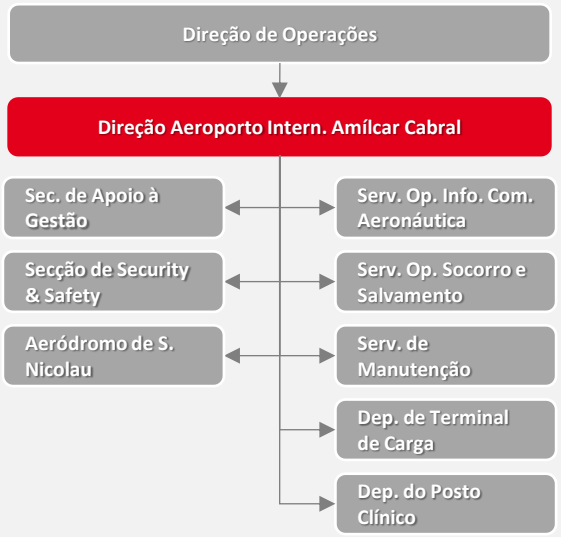
Missão

Coordenar a política de segurança (*Security and Safety*) aplicada nas Unidades Operacionais, acompanhando de uma forma articulada a sua implementação.

Principais atribuições

1) Assessorar a Direção de Operações na definição e aplicação da política de segurança (*Security and Safety*) da Cabo Verde Airports;
2) Definir as linhas orientadoras para as políticas de *Security and Safety* das Unidades Operacionais;
3) Apoiar os aeroportos no desenvolvimento da sua política de *Security and Safety*;
4) Apoiar na condução de investigações em caso de ocorrência de acidentes ou incidentes;
5) Supervisionar as atividades de *Security and Safety* das Unidades de Operacionais;
6) Definir e monitorizar os KPI de *Security and Safety* das Unidades Operacionais;
7) Propor sistemas de gestão, no âmbito do *Security and Safety* e apoiar a sua implementação;
8) Supervisionar os processos internos de Certificação dos Sistemas de Gestão;
9) Apoiar as entidades de auditoria externa de Segurança (*Safety and Security*) da Cabo Verde Airports.

4.2.2 Direção do Aeroporto Internacional Amílcar Cabral



Missão

Gerir as infraestruturas e as operações aeroportuárias, de segurança e de socorro e salvamento, bem como contribuir de forma proativa na gestão da atividade e do negócio gerado no Aeroporto.

Principais atribuições

1) Definir e propor medidas de forma a assegurar a atividade do Aeroporto, de acordo com os padrões de segurança e qualidade recomendados pela Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO) e pelo Conselho de Aeroportos Internacionais (ACI);
2) Gerir a globalidade das operações aeroportuárias, nomeadamente da plataforma de estacionamento de aeronaves, terminais de passageiros e instalações da área técnica;
3) Garantir o *Security & Safety* do Aeroporto e participar na averiguação de incidentes e acidentes;
4) Propor projetos de investimento e apresenta-los à Direção de Operações;
5) Assegurar a gestão do posto clínico em articulação com a DRH e DFA;
6) Garantir a manutenção preventiva e corretiva das instalações e equipamentos;
7) Assegurar a operacionalidade e a capacidade de resposta das equipas de socorro e salvamento;
8) Velar pela qualidade do serviço prestado aos utentes do Aeroporto, nomeadamente, passageiros e companhias aéreas;
9) Assegurar o funcionamento do *Air Reporting Office* (ARO), mediante coordenação operacional com os serviços da ASA;
10) Garantir a gestão administrativa, financeira e de RH localmente, de acordo com as políticas definidas pelos respetivos órgãos de suporte;
11) Gerir, em articulação com as demais unidades de suporte e de acordo com as diretrizes do CE e da Direção de Operações, a atividade e negócio gerado no aeroporto;
12) Gerir os aeródromos sob a sua responsabilidade;
13) Assegurar as condições físicas e logísticas (instalações, materiais, etc.) para que o Serviço ATS (TWR) e o Serviço CNS da ASA possam ser prestados com elevado grau de qualidade;
14) Garantir a operacionalização do AFIS|ASN (*Aerodrome Flight Information System* - Aeródromo de São Nicolau), geridos funcionalmente pelo Serviço ATS da ASA;
15) Assegurar o bom funcionamento das instalações e viaturas (incluindo as de emergência), assegurando a qualidade de serviço de manutenção e níveis de segurança exigidos.

– Secção de Apoio à Gestão

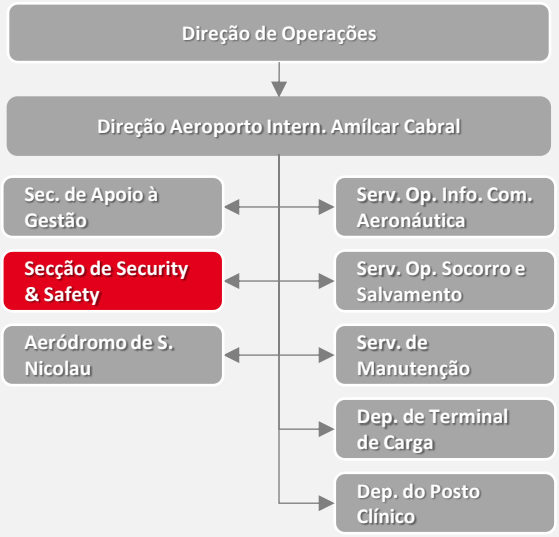
Missão

Apoiar a Direção do Aeroporto na gestão do mesmo.

Principais atribuições

1) Apoiar na gestão da Direção do Aeroporto;
2) Elaborar e encaminhar o expediente inerente ao funcionamento do aeroporto;
3) Coadjuvar a Direção do Aeroporto na ligação com as diversas unidades orgânicas do aeroporto e da empresa;
4) Proceder ao acolhimento de visitas;
5) Apoiar na realização de reuniões e outros eventos realizados na Direção do Aeroporto;
6) Proceder à gestão financeira e à gestão administrativa de RH do aeroporto, em coordenação funcional com a DFA (gestão fundo de maneio, contabilidade, etc.) e DRH;
7) Proceder à gestão comercial do aeroporto, em coordenação funcional com a Direção Comercial e Direção Financeira (gestão da faturação e cobrança das receitas aeronáuticas não planeadas e pagas em dinheiro no aeroporto, etc.);
8) Apoiar a Direção Comercial na operacionalização das suas políticas, incluindo o relacionamento e interação com os clientes das receitas não aeronáuticas do aeroporto;
9) Assegurar as compras de consumíveis para consumo local de acordo com as regras de contratação da empresa;
10) Organizar e manter atualizado o arquivo do órgão, de acordo com as políticas de arquivo da Cabo Verde Airports;
11) Apoiar na comunicação interna e na promoção da imagem do aeroporto;
12) Gerir e responder às requisições internas de serviços de transporte da Cabo Verde Airports na ilha do Sal.

– Secção de *Security & Safety*



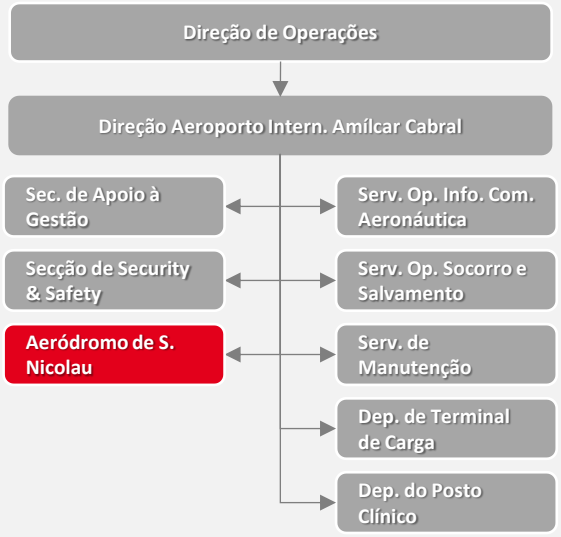
Missão

Apoiar a atividade do Aeroporto, atuando como dinamizadores no cumprimento das políticas e procedimentos de segurança da Cabo Verde Airports no respetivo aeroporto.

Principais atribuições

1) Implementar a Política da Segurança (*Security, Safety* e SST) e assegurar a sua prossecução;
2) Coordenar as atividades de *Security, Safety* e SST na Unidade Operacional e definir e monitorizar os seus KPI;
3) Garantir a conformidade dos procedimentos internos com as Leis, Regulamentos e Diretivas Nacionais (Estado e entidade reguladora AAC) e normas e recomendações internacionais (ICAO, ISSO, OHSAS);
4) Implementar sistemas de gestão de *Security, Safety* e SST;
5) Realizar estudos e propor medidas que visam a melhoria contínua dos níveis da Segurança na prestação de serviços da sua Unidade Operacional;
6) Coordenar e acompanhar os processos internos de Certificação dos Sistemas de Gestão;
7) Promover a revisão dos sistemas de gestão implementados, com base na monitorização e avaliação, tendo como propósito a melhoria contínua;
8) Planear, coordenar e realizar ações de controlo da qualidade internas aos sistemas de *Security, Safety* e SST;
9) Apoiar as entidades de auditoria externa no âmbito do órgão;
10) Acompanhar a implementação das ações, corretivas e preventivas;
11) Propor ações de melhoria e ações corretivas aos responsáveis pelas unidades e acompanhar e avaliar a sua implementação;
12) Realizar o levantamento das necessidades de formação nas vertentes de Segurança (*Security, Safety* e SST) e supervisionar a sua implementação;
13) Promover ações de sensibilização e de divulgação dos sistemas de gestão implementados;
14) Realizar a investigação de incidentes, acidentes, reclamações e violações dos regulamentos;
15) Reportar mensalmente as atividades desenvolvidas à Direção de Operações;
16) Assegurar o cumprimento das normas, procedimentos e orientações definidas nos Manuais de Operações do Aeroporto "MOA" e do Sistema de Gestão de Segurança (SMS).

– Aeródromo de S. Nicolau



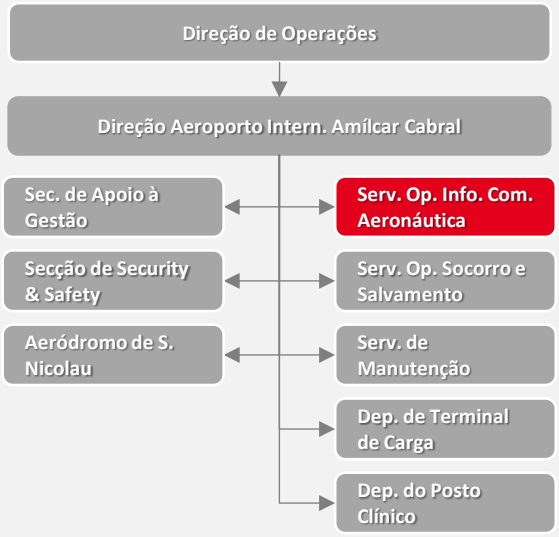
Missão

Gerir as operações aeroportuárias bem como as infraestruturas afetas ao Aeródromo.

Principais atribuições

1) Definir e propor medidas de forma a assegurar a atividade do aeródromo com os padrões de segurança e qualidade recomendados pela Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO) e pelo Conselho de Aeroportos Internacionais ACI);
2) Gerir a globalidade das operações aeroportuárias, nomeadamente da plataforma de estacionamento de aeronaves, terminal de passageiros e instalações da área técnica;
3) Garantir o cumprimento das regras de segurança;
4) Assegurar o funcionamento de primeiros socorros no aeródromo;
5) Garantir a manutenção corretiva das instalações e equipamentos;
6) Assegurar a operacionalidade e a capacidade de resposta das equipas de socorro e salvamento;
7) Gerir o relacionamento com os passageiros que utilizam o aeródromo;
8) Assegurar o relacionamento com a ASA em matérias como manutenção preventiva da gestão de tráfego e comunicações aeronáuticas;
9) Operacionalizar o AFIS|ADSN (*Aerodrome Flight Information System* - Aeródromo de São Nicolau) com a coordenação do Serviço de Operações ATS da ASA.

– Serviço de Operações, Informação e Comunicação Aeronáutica



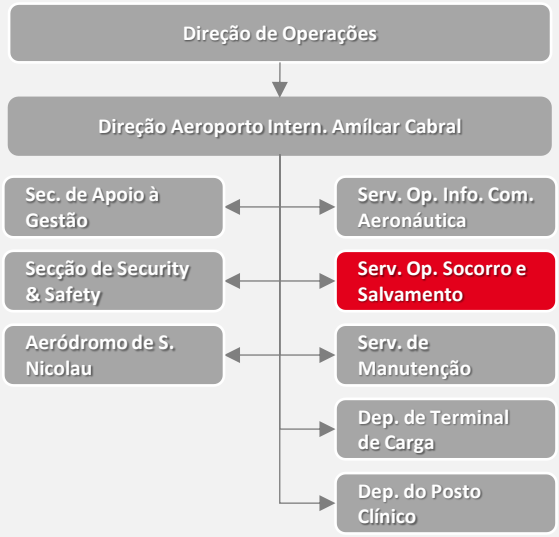
Missão

Assegurar as atividades inerentes às rotações das aeronaves, em termos de operações de passageiros e carga e garantir a aplicação dos demais procedimentos e normas definidos no Manual de Operações do Aeroporto.

Principais atribuições

1) Coordenar todas as operações realizadas na área de manobra de aeronaves;
2) Gerir e inspecionar os terminais de acesso dos passageiros (p.e. balcões de check-in, tapetes de recolha de bagagem, etc.);
3) Inspecionar as áreas de aterragem e descolagem, placas e rampas de acesso;
4) Calcular taxas aeroportuárias e de rota e manter atualizado os registos de tráfego;
5) Assegurar a informação aos passageiros (sonora, painéis de informação e monitores);
6) Coordenar, operacionalmente, o Balcão de Informação do Aeroporto e o serviço de apoio ao Terminal VIP;
7) Operacionalizar o *Air Reporting Office* (ARO), mediante coordenação com os serviços de Informação e Comunicação Aeronáuticas (ICA) da ASA.

– Serviço de Operações de Socorro e Salvamento



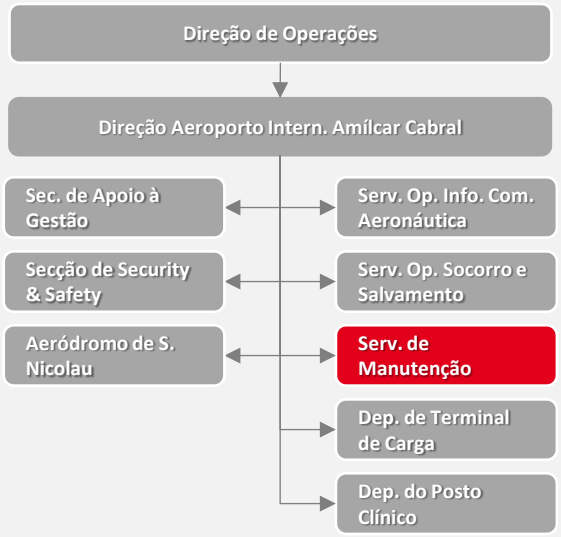
Missão

Assegurar as atividades de socorro e salvamento a passageiros e aeronaves e proteção das instalações aeroportuárias, em conformidade com as normas da ICAO e procedimentos estabelecidos no Manual de Operações do Aeroporto.

Principais atribuições

1) Assegurar a prevenção permanente das operações realizadas na área de manobra de aeronaves;
2) Velar pela operacionalidade dos meios de combate ao incêndio;
3) Realizar, periodicamente, ensaios e simulacros;
4) Realizar atividades de socorro e salvamento a passageiros, aeronaves e instalações aeroportuárias sempre que necessário e em conformidade com as normas da ICAO e procedimentos estabelecidos no Manual de Operações do Aeroporto.

– Serviço de Manutenção



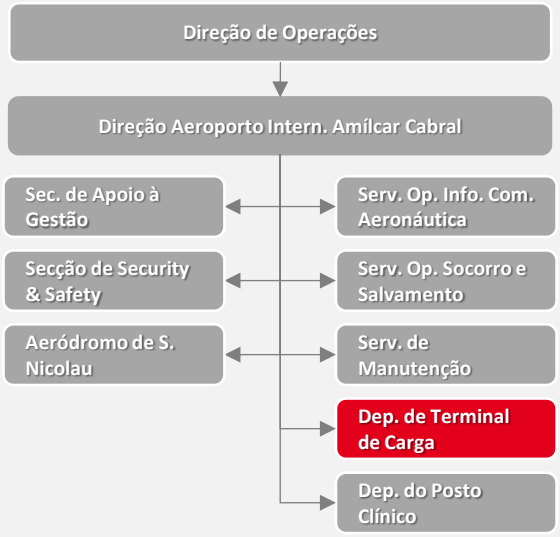
Missão

Assegurar o bom funcionamento das instalações e equipamentos da Cabo Verde Airports na ilha do Sal, assim como apoiar na gestão de projetos de manutenção ou construção/ engenharia.

Principais atribuições

1) Garantir a qualidade do serviço de manutenção realizada, bem como os níveis de segurança exigidos;
2) Assegurar a definição de procedimentos e rotinas técnicas de modernização e manutenção das infraestruturas e equipamentos;
3) Realizar o levantamento e planear de forma integrada necessidades de investimento/ modernização de infraestruturas e equipamentos;
4) Assegurar o desenvolvimento de sistemas e mecanismos que permitam monitorizar a qualidade das infraestruturas e equipamentos;
5) Apoiar na elaboração e implementação de projetos de investimento e modernização (elaboração de cadernos de encargos, gestão de projeto, fiscalização e receção de obra), sempre que necessário;
6) Desenvolver e implementar os planos de manutenção preventiva das instalações e viaturas da empresa na ilha do Sal, no âmbito das suas competências;
7) Assegurar e realizar as atividades de manutenção corretiva das instalações e viaturas da empresa na ilha do Sal;
8) Elaborar e manter atualizado o cadastro de cada viatura, bem como propor medidas adequadas de eficiência para os mesmos, incluindo a proposta de aquisição de novas viaturas;
9) Assegurar a limpeza das viaturas;
10) Efetuar o levantamento de necessidades, coordenar e gerir os fornecedores de manutenção da Cabo Verde Airports na ilha do Sal, no âmbito das suas competências;
11) Garantir a plena funcionalidade das infraestruturas e dos equipamentos existentes nas instalações da Cabo Verde Airports na ilha do Sal;
12) Realizar o levantamento de necessidades de compra de materiais de manutenção no âmbito das suas atividades e articular a sua compra com a Secção de Apoio à Gestão que, por sua vez, articulará com a Direção Financeira sempre que tal se revele necessário (nomeadamente, nas compras agregadas);
13) Assumir e coordenar todas as tarefas ligadas aos serviços auxiliares de suporte à manutenção, transversais a todas as estruturas;
14) Apoiar na realização das auditorias técnicas;
15) Apoiar os outros aeroportos e aeródromos sempre que necessário, no âmbito das suas competências.

– Departamento do Terminal de Carga



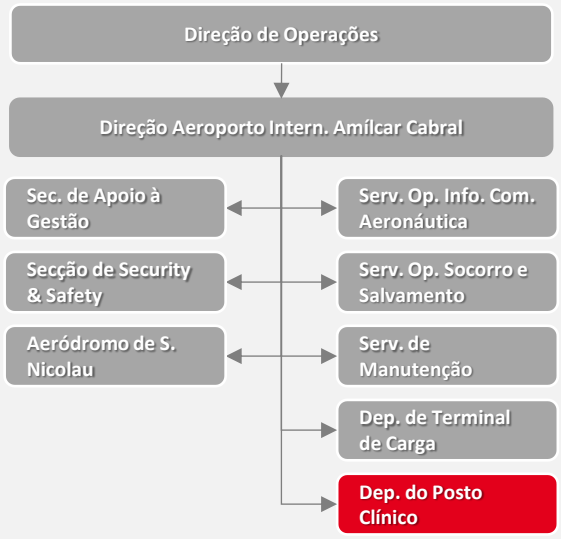
Missão

Assegurar as atividades inerentes à gestão da entrada, armazenamento e saída de carga aérea no terminal.

Principais atribuições

1) Receção e conferência da carga internacional em colaboração com a guarda fiscal e os serviços aduaneiros;
2) Gestão administrativa e logística das entradas, armazenamento e saídas de carga no terminal;
3) Faturação e cobrança das taxas associadas ao serviço do terminal de cargas.

– Departamento do Posto Clínico



Missão

Assegurar a prestação de serviços clínicos de apoio a passageiros e colaboradores da empresa, seja em situações correntes ou de emergência.

Principais atribuições

1) Assegurar a prevenção permanente de resposta a situações de emergência em caso de acidente ou incidentes com passageiros;
2) Realizar consultas médicas aos colaboradores da empresa;
3) Apoiar o reencaminhamento dos pacientes para outras instituições médicas sempre que não estejam reunidas as condições para a prestação do serviço clínico no local;
4) Assegurar o controlo do stock e abastecimento de material de farmácia;
5) Realizar ações de formação internas em primeiros socorros.

4.2.3 Direção do Aeroporto Internacional da Praia Nelson Mandela

Missão

Gerir as infraestruturas e as operações aeroportuárias, de segurança e de socorro e salvamento, bem como contribuir de forma proativa na gestão da atividade e do negócio gerado no Aeroporto.

Principais atribuições

1) Definir e propor medidas de forma a assegurar a atividade do Aeroporto, de acordo com os padrões de segurança e qualidade recomendados pela Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO) e pelo Conselho de Aeroportos Internacionais (ACI);
2) Gerir a globalidade das operações aeroportuárias, nomeadamente da plataforma de estacionamento de aeronaves, terminais de passageiros e instalações da área técnica;
3) Garantir o *Security and Safety* do Aeroporto e participar na averiguação de incidentes e acidentes;
4) Propor projetos de investimento e apresenta-los à Direção de Operações;
5) Garantir a manutenção preventiva e corretiva das instalações e equipamentos;
6) Assegurar a operacionalidade e a capacidade de resposta das equipas de socorro e salvamento;
7) Velar pela qualidade do serviço prestado aos utentes do Aeroporto, nomeadamente, passageiros e companhias aéreas;
8) Assegurar o funcionamento do *Air Reporting Office* (ARO), mediante coordenação operacional com os serviços de Informação e Comunicação Aeronáuticas (ICA) da ASA;
9) Garantir a gestão administrativa, financeira e de RH localmente, de acordo com as políticas definidas pelos respetivos órgãos de suporte;
10) Gerir, em articulação com as demais unidades de suporte e de acordo com as diretrizes do CE e da Direção de Operações, a atividade e negócio gerado no aeroporto;
11) Gerir os aeródromos sob a sua responsabilidade;
12) Assegurar as condições físicas e logísticas (instalações, materiais, etc.) para que o Serviço ATS (TWR) e o Serviço CNS da ASA possam ser prestados com elevado grau de qualidade;
13) Garantir a operacionalização do AFIS|ADF (*Aerodrome Flight Information System* - Aeródromo do Fogo) e AFIS|ADM (*Aerodrome Flight Information System* - Aeródromo do Maio), geridos pelo Serviço de Operações ATS da ASA;
14) Assegurar o bom funcionamento das instalações e viaturas (incluindo as de emergência), assegurando a qualidade de serviço de manutenção e níveis de segurança exigidos.

– Secção de Apoio à Gestão

Missão

Apoiar a Direção do Aeroporto na gestão do mesmo.

Principais atribuições

1) Apoiar na gestão da Direção do Aeroporto;
2) Elaborar e encaminhar o expediente inerente ao funcionamento do aeroporto;
3) Coadjuvar a Direção do Aeroporto na ligação com as diversas unidades orgânicas do aeroporto e da empresa;
4) Proceder ao acolhimento de visitas;
5) Apoiar na realização de reuniões e outros eventos realizados na Direção do Aeroporto;
6) Proceder à gestão financeira e à gestão administrativa de RH do aeroporto, em coordenação funcional com a DFA (gestão fundo de maneio, contabilidade, etc.) e DRH;
7) Proceder à gestão comercial do aeroporto, em coordenação funcional com a Direção Comercial e Direção Financeira (gestão da faturação e cobrança das receitas aeronáuticas não planeadas e pagas em dinheiro no aeroporto, etc.);
8) Apoiar a Direção Comercial na operacionalização das suas políticas, incluindo o relacionamento e interação com os clientes das receitas não aeronáuticas do aeroporto;
9) Assegurar as compras de consumíveis para consumo local de acordo com as regras de contratação da empresa;
10) Organizar e manter atualizado o arquivo do órgão, de acordo com as políticas de arquivo da empresa;
11) Apoiar na comunicação interna e na promoção da imagem do aeroporto;
12) Gerir e responder às requisições internas de serviços de transporte da empresa na ilha de Santiago.

– Secção de *Security & Safety*

Missão

Apoiar a atividade do Aeroporto, atuando como dinamizadores no cumprimento das políticas e procedimentos de segurança da Cabo Verde Airports no respetivo aeroporto.

Principais atribuições

1) Implementar a Política da Segurança (*Security, Safety* e SST) e assegurar a sua prossecução;
2) Coordenar as atividades de *Security, Safety* e SST na Unidade Operacional e definir e monitorizar os seus KPI;
3) Garantir a conformidade dos procedimentos internos com as Leis, Regulamentos e Diretivas Nacionais (Estado e entidade reguladora AAC) e normas e recomendações internacionais (ICAO, ISSO, OHSAS);
4) Implementar sistemas de gestão de *Security, Safety* e SST;
5) Realizar estudos e propor medidas que visam a melhoria contínua dos níveis da Segurança na prestação de serviços da sua Unidade Operacional;
6) Coordenar e acompanhar os processos internos de Certificação dos Sistemas de Gestão;
7) Promover a revisão dos sistemas de gestão implementados, com base na monitorização e avaliação, tendo como propósito a melhoria contínua;
8) Planear, coordenar e realizar ações de controlo da qualidade internas aos sistemas de *Security, Safety* e SST;
9) Apoiar as entidades de auditoria externa no âmbito do órgão;
10) Acompanhar a implementação das ações, corretivas e preventivas;
11) Propor ações de melhoria e ações corretivas aos responsáveis pelas unidades e acompanhar e avaliar a sua implementação;
12) Realizar o levantamento das necessidades de formação nas vertentes de Segurança (*Security, Safety* e SST) e supervisionar a sua implementação;
13) Promover ações de sensibilização e de divulgação dos sistemas de gestão implementados;
14) Realizar a investigação de incidentes, acidentes, reclamações e violações dos regulamentos;
15) Reportar mensalmente as atividades desenvolvidas à Direção de Operações;
16) Assegurar o cumprimento das normas, procedimentos e orientações definidas nos Manuais de Operações do Aeroporto "MOA" e do Sistema de Gestão de Segurança (SMS).

– Aeródromo do Fogo

Missão

Gerir as operações aeroportuárias bem como as infraestruturas afetas ao Aeródromo.

Principais atribuições

1) Definir e propor medidas de forma a assegurar a atividade do aeródromo com os padrões de segurança e qualidade recomendados pela Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO) e pelo Conselho de Aeroportos Internacionais ACI);
2) Gerir a globalidade das operações aeroportuárias, nomeadamente da plataforma de estacionamento de aeronaves, terminal de passageiros e instalações da área técnica;
3) Garantir o cumprimento das regras de segurança;
4) Assegurar o funcionamento de primeiros socorros no aeródromo;
5) Garantir a manutenção corretiva das instalações e equipamentos;
6) Assegurar a operacionalidade e a capacidade de resposta das equipas de socorro e salvamento;
7) Gerir o relacionamento com os passageiros que utilizam o aeródromo;
8) Assegurar o relacionamento com a ASA em matérias como manutenção preventiva da gestão de tráfego e comunicações aeronáuticas;
9) Operacionalizar o AFIS|ADF (*Aerodrome Flight Information System* - Aeródromo do Fogo) com a coordenação com o Serviço de Operações ATS da ASA.

– Aeródromo do Maio

Missão

Gerir as operações aeroportuárias bem como as infraestruturas afetas ao Aeródromo.

Principais atribuições

1) Definir e propor medidas de forma a assegurar a atividade do aeródromo com os padrões de segurança e qualidade recomendados pela Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO) e pelo Conselho de Aeroportos Internacionais ACI);
2) Gerir a globalidade das operações aeroportuárias, nomeadamente da plataforma de estacionamento de aeronaves, terminal de passageiros e instalações da área técnica;
3) Garantir o cumprimento das regras de segurança;
4) Assegurar o funcionamento de primeiros socorros no aeródromo;
5) Garantir a manutenção corretiva das instalações e equipamentos;
6) Assegurar a operacionalidade e a capacidade de resposta das equipas de socorro e salvamento;
7) Gerir o relacionamento com os passageiros que utilizam o aeródromo;
8) Assegurar o relacionamento com a ASA em matérias como manutenção preventiva da gestão de tráfego e comunicações aeronáuticas;
9) Operacionalizar o AFIS|ADM (*Aerodrome Flight Information System* - Aeródromo do Maio) com a coordenação do Serviço de Operações ATS da ASA.

– Serviço de Operações, Informação e Comunicação Aeronáutica

Missão

Assegurar as atividades inerentes às rotações das aeronaves, em termos de operações de passageiros e carga e garantir a aplicação dos demais procedimentos e normas definidos no Manual de Operações do Aeroporto.

Principais atribuições

1) Coordenar todas as operações realizadas na área de manobra de aeronaves;
2) Gerir e inspecionar os terminais de acesso dos passageiros (p.e. balcões de check-in, tapetes de recolha de bagagem, etc.);
3) Inspecionar as áreas de aterragem e descolagem, placas e rampas de acesso;
4) Calcular taxas aeroportuárias e de rota e manter atualizado os registos de tráfego;
5) Assegurar a informação aos passageiros (sonora, painéis de informação e monitores);
6) Coordenar, operacionalmente, o Balcão de Informação do Aeroporto e o serviço de apoio ao Terminal VIP;
7) Operacionalizar o *Air Reporting Office* (ARO), mediante coordenação com os serviços de Informação e Comunicação Aeronáuticas (ICA) da ASA.

– Serviço de Operações de Socorro e Salvamento

Missão

Assegurar as atividades de socorro e salvamento a passageiros e aeronaves e proteção das instalações aeroportuárias, em conformidade com as normas da ICAO e procedimentos estabelecidos no Manual de Operações do Aeroporto.

Principais atribuições

1) Assegurar a prevenção permanente das operações realizadas na área de manobra de aeronaves;
2) Velar pela operacionalidade dos meios de combate ao incêndio;
3) Realizar, periodicamente, ensaios e simulacros;
4) Assegurar o funcionamento de primeiros Socorros no Aeroporto;
5) Realizar atividades de socorro e salvamento a passageiros, aeronaves e instalações aeroportuárias sempre que necessário e em conformidade com as normas da ICAO e procedimentos estabelecidos no Manual de Operações do Aeroporto.

– Serviço de Manutenção

Missão

Assegurar o bom funcionamento das instalações, equipamentos e sistemas do Aeroporto, assim como apoiar na gestão de projetos de manutenção ou construção/ engenharia.

Principais atribuições

1) Garantir a qualidade do serviço de manutenção realizada, bem como os níveis de segurança exigidos;
2) Assegurar a definição de procedimentos e rotinas técnicas de modernização e manutenção das infraestruturas aeroportuárias e equipamentos;
3) Realizar o levantamento e planear de forma integrada as necessidades de investimento/ modernização de infraestruturas e equipamentos;
4) Assegurar o desenvolvimento de sistemas e mecanismos que permitam monitorizar a qualidade das infraestruturas e equipamentos;
5) Apoiar na elaboração e implementação de projetos de investimento e modernização (elaboração de cadernos de encargos, gestão de projeto, fiscalização e receção de obra), sempre que necessário;
6) Desenvolver e implementar os planos de manutenção preventiva das instalações e viaturas da empresa na ilha de Santiago, no âmbito das suas competências;
7) Assegurar e realizar as atividades de manutenção corretiva das instalações e viaturas da empresa na ilha de Santiago;
8) Elaborar e manter atualizado o cadastro de cada viatura, bem como propor medidas adequadas de eficiência para os mesmos, incluindo a proposta de aquisição de novas viaturas;
9) Assegurar a limpeza das viaturas;
10) Efetuar o levantamento de necessidades, coordenar e gerir os fornecedores de manutenção da empresa na ilha de Santiago, no âmbito das suas competências;
11) Garantir a plena funcionalidade das infraestruturas e dos equipamentos existentes nas instalações da empresa na ilha de Santiago;
12) Realizar o levantamento de necessidades de compra de materiais de manutenção no âmbito das suas atividades e articular a sua compra com a Secção de Apoio à Gestão que, por sua vez, articulará com a Direção Financeira sempre que tal se revele necessário (nomeadamente, nas compras agregadas);
13) Assumir e coordenar todas as tarefas ligadas aos serviços auxiliares de suporte à manutenção, transversais a todas as estruturas;
14) Apoiar na realização das auditorias técnicas;
15) Apoiar os outros aeroportos e aeródromos sempre que necessário, no âmbito das suas competências.

– Departamento do Terminal de Carga

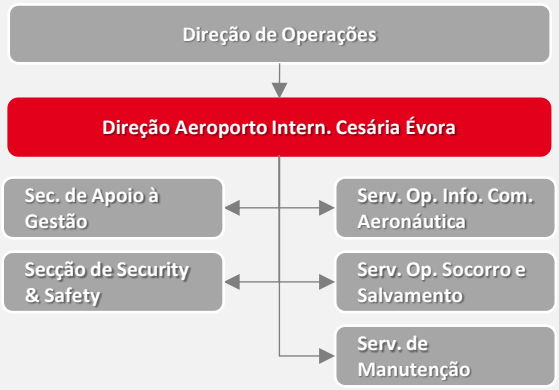
Missão

Assegurar as atividades inerentes à gestão da entrada, armazenamento e saída de carga aérea no terminal.

Principais atribuições

1) Receção e conferência da carga internacional em colaboração com a guarda fiscal e os serviços aduaneiros;
2) Gestão administrativa e logística das entradas, armazenamento e saídas de carga no terminal;
3) Faturação e cobrança das taxas associadas ao serviço do terminal de cargas.

4.2.4 Direção do Aeroporto Internacional Cesária Évora



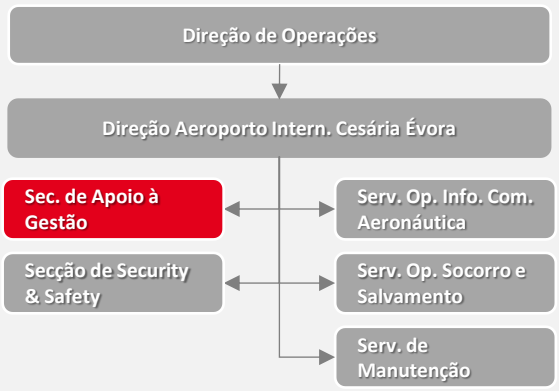
Missão

Gerir as infraestruturas e as operações aeroportuárias, de segurança e de socorro e salvamento, bem como contribuir de forma proativa na gestão da atividade e do negócio gerado no Aeroporto.

Principais atribuições

1) Definir e propor medidas de forma a assegurar a atividade do Aeroporto, de acordo com os padrões de segurança e qualidade recomendados pela Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO) e pelo Conselho de Aeroportos Internacionais (ACI);
2) Gerir a globalidade das operações aeroportuárias, nomeadamente da plataforma de estacionamento de aeronaves, terminais de passageiros e instalações da área técnica;
3) Garantir o *Security and Safety* do Aeroporto e participar na averiguação de incidentes e acidentes;
4) Propor projetos de investimento e apresenta-los à Direção de Operações;
5) Garantir a manutenção preventiva e corretiva das instalações e equipamentos;
6) Assegurar a operacionalidade e a capacidade de resposta das equipas de socorro e salvamento;
7) Velar pela qualidade do serviço prestado aos utentes do Aeroporto, nomeadamente, passageiros e companhias aéreas;
8) Assegurar o funcionamento do *Air Reporting Office* (ARO), mediante coordenação operacional com os serviços de ICA da ASA;
9) Garantir a gestão administrativa, financeira e de RH localmente, de acordo com as políticas definidas pelos respetivos órgãos de suporte;
10) Gerir, em articulação com as demais unidades de suporte e de acordo com as diretrizes do CE e da Direção de Operações, a atividade e negócio gerado no aeroporto;
11) Assegurar as condições físicas e logísticas (instalações, materiais, etc.) para que o Serviço ATS (TWR) e o Serviço CNS da ASA possam ser prestados com elevado grau de qualidade;
12) Assegurar o bom funcionamento das instalações e viaturas (incluindo as de emergência), assegurando a qualidade de serviço de manutenção e níveis de segurança exigidos.

– Secção de Apoio à Gestão



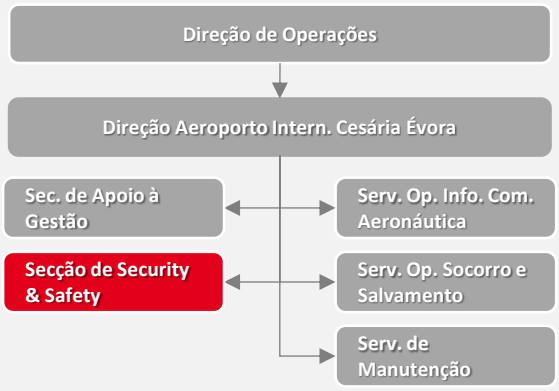
Missão

Apoiar a Direção do Aeroporto na gestão do mesmo.

Principais atribuições

1) Apoiar na gestão da Direção do Aeroporto;
2) Elaborar e encaminhar o expediente inerente ao funcionamento do aeroporto;
3) Coadjuvar a Direção do Aeroporto na ligação com as diversas unidades orgânicas do aeroporto e da empresa;
4) Proceder ao acolhimento de visitas;
5) Apoiar na realização de reuniões e outros eventos realizados na Direção do Aeroporto;
6) Proceder à gestão financeira e à gestão administrativa de RH do aeroporto, em coordenação funcional com a DFA (gestão fundo de maneio, contabilidade, etc.) e DRH;
7) Proceder à gestão comercial do aeroporto, em coordenação funcional com a Direção Comercial e Direção Financeira (gestão da faturação e cobrança das receitas aeronáuticas não planeadas e pagas em dinheiro no aeroporto, etc.);
8) Apoiar a Direção Comercial na operacionalização das suas políticas, incluindo o relacionamento e interação com os clientes das receitas não aeronáuticas do aeroporto;
9) Assegurar as compras de consumíveis para consumo local de acordo com as regras de contratação da empresa;
10) Organizar e manter atualizado o arquivo do órgão, de acordo com as políticas de arquivo da empresa;
11) Realizar operações de carga aérea;
12) Apoiar na comunicação interna e na promoção da imagem do aeroporto;
13) Gerir e responder às requisições internas de serviços de transporte da empresa na ilha de São Vicente.

– Secção de *Security & Safety*



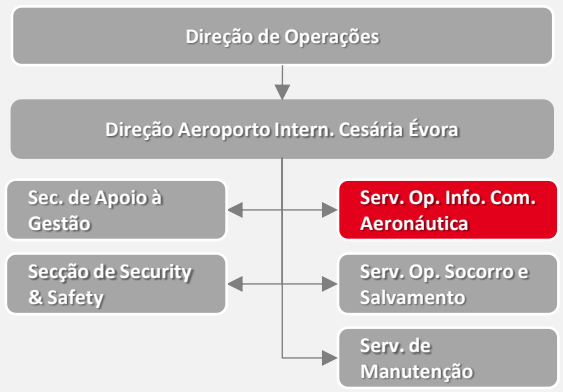
Missão

Apoiar a atividade do Aeroporto, atuando como dinamizadores no cumprimento das políticas e procedimentos de segurança da Cabo Verde Airports no respetivo aeroporto.

Principais atribuições

1) Implementar a Política da Segurança (*Security, Safety* e SST) e assegurar a sua prossecução;
2) Coordenar as atividades de *Security, Safety* e SST na Unidade Operacional e definir e monitorizar os seus KPI;
3) Garantir a conformidade dos procedimentos internos com as Leis, Regulamentos e Diretivas Nacionais (Estado e entidade reguladora AAC) e normas e recomendações internacionais (ICAO, ISSO, OHSAS);
4) Implementar sistemas de gestão de *Security, Safety* e SST;
5) Realizar estudos e propor medidas que visam a melhoria contínua dos níveis da Segurança na prestação de serviços da sua Unidade Operacional;
6) Coordenar e acompanhar os processos internos de Certificação dos Sistemas de Gestão;
7) Promover a revisão dos sistemas de gestão implementados, com base na monitorização e avaliação, tendo como propósito a melhoria contínua;
8) Planear, coordenar e realizar ações de controlo da qualidade internas aos sistemas de *Security, Safety* e SST;
9) Apoiar as entidades de auditoria externa no âmbito do órgão;
10) Acompanhar a implementação das ações, corretivas e preventivas;
11) Propor ações de melhoria e ações corretivas aos responsáveis pelas unidades e acompanhar e avaliar a sua implementação;
12) Realizar o levantamento das necessidades de formação nas vertentes de Segurança (*Security, Safety* e SST) e supervisionar a sua implementação;
13) Promover ações de sensibilização e de divulgação dos sistemas de gestão implementados;
14) Realizar a investigação de incidentes, acidentes, reclamações e violações dos regulamentos;
15) Reportar mensalmente as atividades desenvolvidas à Direção de Operações;
16) Assegurar o cumprimento das normas, procedimentos e orientações definidas nos Manuais de Operações do Aeroporto "MOA" e do Sistema de Gestão de Segurança (SMS).

– Serviço de Operações, Informação e Comunicação Aeronáutica



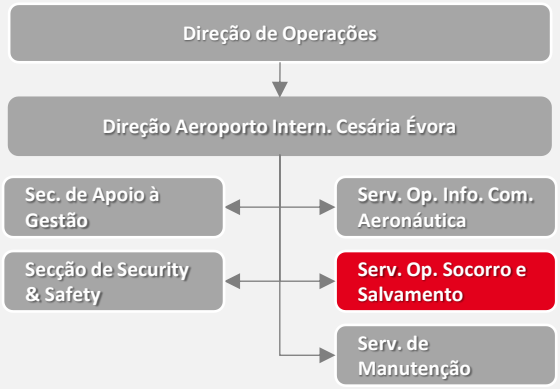
Missão

Assegurar as atividades inerentes às rotações das aeronaves, em termos de operações de passageiros e carga e garantir a aplicação dos demais procedimentos e normas definidos no Manual de Operações do Aeroporto.

Principais atribuições

1) Coordenar todas as operações realizadas na área de manobra de aeronaves;
2) Gerir e inspecionar os terminais de acesso dos passageiros (p.e. balcões de check-in, tapetes de recolha de bagagem, etc.);
3) Inspecionar as áreas de aterragem e descolagem, placas e rampas de acesso;
4) Calcular taxas aeroportuárias e de rota e manter atualizado os registos de tráfego;
5) Assegurar a informação aos passageiros (sonora, painéis de informação e monitores);
6) Coordenar, operacionalmente, o Balcão de Informação do Aeroporto;
7) Operacionalizar o *Air Reporting Office* (ARO), mediante coordenação com os serviços de Informação e Comunicação Aeronáuticas (ICA) da ASA.

– Serviço de Operações de Socorro e Salvamento



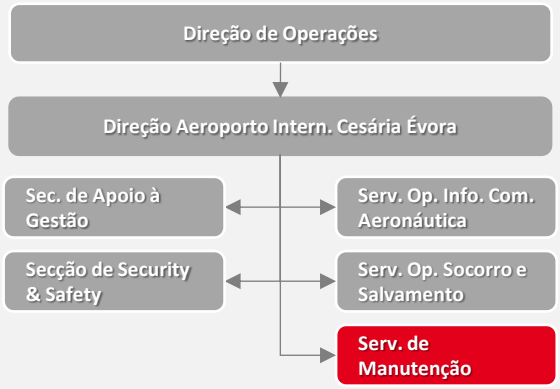
Missão

Assegurar as atividades de socorro e salvamento a passageiros e aeronaves e proteção das instalações aeroportuárias, em conformidade com as normas da ICAO e procedimentos estabelecidos no Manual de Operações do Aeroporto.

Principais atribuições

1) Assegurar a prevenção permanente das operações realizadas na área de manobra de aeronaves;
2) Velar pela operacionalidade dos meios de combate ao incêndio;
3) Realizar, periodicamente, ensaios e simulacros;
4) Assegurar o funcionamento de primeiros Socorros no Aeroporto;
5) Realizar atividades de socorro e salvamento a passageiros, aeronaves e instalações aeroportuárias sempre que necessário e em conformidade com as normas da ICAO e procedimentos estabelecidos no Manual de Operações do Aeroporto.

– Serviço de Manutenção



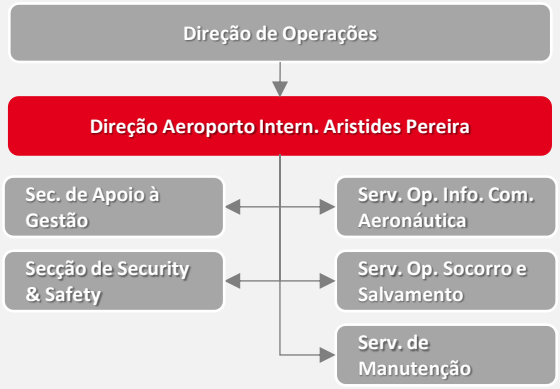
Missão

Assegurar o bom funcionamento das instalações, equipamentos e sistemas do Aeroporto, assim como apoiar na gestão de projetos de manutenção ou construção/ engenharia.

Principais atribuições

1) Garantir a qualidade do serviço de manutenção realizada, bem como os níveis de segurança exigidos;
2) Assegurar a definição de procedimentos e rotinas técnicas de modernização e manutenção das infraestruturas aeroportuárias e equipamentos;
3) Realizar o levantamento e planear de forma integrada as necessidades de investimento/ modernização de infraestruturas e equipamentos;
4) Assegurar o desenvolvimento de sistemas e mecanismos que permitam monitorizar a qualidade das infraestruturas e equipamentos;
5) Apoiar na elaboração e implementação de projetos de investimento e modernização (elaboração de cadernos de encargos, gestão de projeto, fiscalização e receção de obra), sempre que necessário;
6) Desenvolver e implementar os planos de manutenção preventiva das instalações e viaturas da empresa na ilha de São Vicente, no âmbito das suas competências;
7) Assegurar e realizar as atividades de manutenção corretiva das instalações e viaturas da empresa na ilha de São Vicente;
8) Elaborar e manter atualizado o cadastro de cada viatura, bem como propor medidas adequadas de eficiência para os mesmos, incluindo a proposta de aquisição de novas viaturas;
9) Assegurar a limpeza das viaturas;
10) Efetuar o levantamento de necessidades, coordenar e gerir os fornecedores de manutenção da empresa na ilha de São Vicente, no âmbito das suas competências;
11) Garantir a plena funcionalidade das infraestruturas e dos equipamentos existentes nas instalações da empresa na ilha de São Vicente;
12) Realizar o levantamento de necessidades de compra de materiais de manutenção no âmbito das suas atividades e articular a sua compra com a Secção de Apoio à Gestão que, por sua vez, articulará com a Direção Financeira sempre que tal se revele necessário (nomeadamente, nas compras agregadas);
13) Assumir e coordenar todas as tarefas ligadas aos serviços auxiliares de suporte à manutenção, transversais a todas as estruturas;
14) Apoiar na realização das auditorias técnicas;
15) Apoiar os outros aeroportos e aeródromos sempre que necessário, no âmbito das suas competências.

4.2.5 Direção do Aeroporto Internacional Aristides Pereira



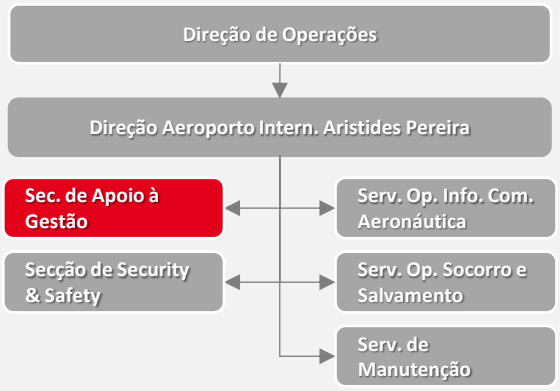
Missão

Gerir as infraestruturas e as operações aeroportuárias, de segurança e de socorro e salvamento, bem como contribuir de forma proativa na gestão da atividade e do negócio gerado no Aeroporto.

Principais atribuições

1) Definir e propor medidas de forma a assegurar a atividade do Aeroporto, de acordo com os padrões de segurança e qualidade recomendados pela Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO) e pelo Conselho de Aeroportos Internacionais (ACI);
2) Gerir a globalidade das operações aeroportuárias, nomeadamente da plataforma de estacionamento de aeronaves, terminais de passageiros e instalações da área técnica;
3) Garantir o *Security and Safety* do Aeroporto e participar na averiguação de incidentes e acidentes;
4) Propor projetos de investimento e apresenta-los à Direção de Operações;
5) Garantir a manutenção preventiva e corretiva das instalações e equipamentos;
6) Assegurar a operacionalidade e a capacidade de resposta das equipas de socorro e salvamento;
7) Velar pela qualidade do serviço prestado aos utentes do Aeroporto, nomeadamente, passageiros e companhias aéreas;
8) Assegurar o funcionamento do *Air Reporting Office* (ARO), mediante coordenação operacional com os serviços de ICA da ASA;
9) Garantir a gestão administrativa, financeira e de RH localmente, de acordo com as políticas definidas pelos respetivos órgãos de suporte;
10) Gerir, em articulação com as demais unidades de suporte e de acordo com as diretrizes do CE e da Direção de Operações, a atividade e negócio gerado no aeroporto;
11) Assegurar as condições físicas e logísticas (instalações, materiais, etc.) para que o Serviço ATS (TWR) e o Serviço CNS da ASA possam ser prestados com elevado grau de qualidade;
12) Assegurar o bom funcionamento das instalações e viaturas (incluindo as de emergência), assegurando a qualidade de serviço de manutenção e níveis de segurança exigidos.

– Secção de Apoio à Gestão



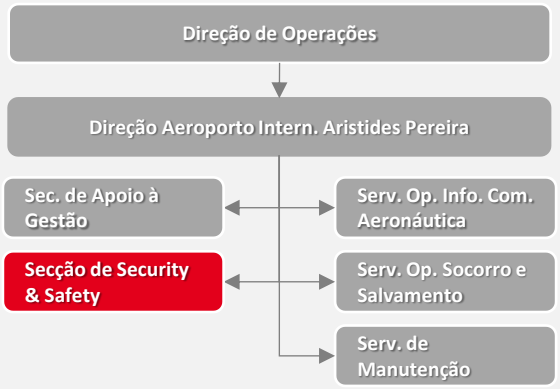
Missão

Apoiar a Direção do Aeroporto na gestão do mesmo.

Principais atribuições

1) Apoiar na gestão da Direção do Aeroporto;
2) Elaborar e encaminhar o expediente inerente ao funcionamento do aeroporto;
3) Coadjuvar a Direção do Aeroporto na ligação com as diversas unidades orgânicas do aeroporto e da empresa;
4) Proceder ao acolhimento de visitas;
5) Apoiar na realização de reuniões e outros eventos realizados na Direção do Aeroporto;
6) Proceder à gestão financeira e à gestão administrativa de RH do aeroporto, em coordenação funcional com a DFA (gestão fundo de maneio, contabilidade, etc.) e DRH;
7) Proceder à gestão comercial do aeroporto, em coordenação funcional com a Direção Comercial e Direção Financeira (gestão da faturação e cobrança das receitas aeronáuticas não planeadas e pagas em dinheiro no aeroporto, etc.);
8) Apoiar a Direção Comercial na operacionalização das suas políticas, incluindo o relacionamento e interação com os clientes das receitas não aeronáuticas do aeroporto;
9) Assegurar as compras de consumíveis para consumo local de acordo com as regras de contratação da empresa;
10) Organizar e manter atualizado o arquivo do órgão, de acordo com as políticas de arquivo da empresa;
11) Realizar operações de carga aérea;
12) Apoiar na comunicação interna e na promoção da imagem do aeroporto;
13) Gerir e responder às requisições internas de serviços de transporte da empresa na ilha da Boa Vista.

– Secção de *Security & Safety*



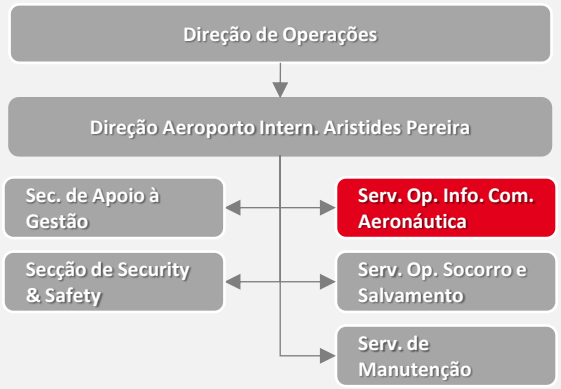
Missão

Apoiar a atividade do Aeroporto, atuando como dinamizadores no cumprimento das políticas e procedimentos de segurança da Cabo Verde Airports no respetivo aeroporto.

Principais atribuições

1) Implementar a Política da Segurança (*Security, Safety* e SST) e assegurar a sua prossecução;
2) Coordenar as atividades de *Security, Safety* e SST na Unidade Operacional e definir e monitorizar os seus KPI;
3) Garantir a conformidade dos procedimentos internos com as Leis, Regulamentos e Diretivas Nacionais (Estado e entidade reguladora AAC) e normas e recomendações internacionais (ICAO, ISSO, OHSAS);
4) Implementar sistemas de gestão de *Security, Safety* e SST;
5) Realizar estudos e propor medidas que visam a melhoria contínua dos níveis da Segurança na prestação de serviços da sua Unidade Operacional;
6) Coordenar e acompanhar os processos internos de Certificação dos Sistemas de Gestão;
7) Promover a revisão dos sistemas de gestão implementados, com base na monitorização e avaliação, tendo como propósito a melhoria contínua;
8) Planear, coordenar e realizar ações de controlo da qualidade internas aos sistemas de *Security, Safety* e SST;
9) Apoiar as entidades de auditoria externa no âmbito do órgão;
10) Acompanhar a implementação das ações, corretivas e preventivas;
11) Propor ações de melhoria e ações corretivas aos responsáveis pelas unidades e acompanhar e avaliar a sua implementação;
12) Realizar o levantamento das necessidades de formação nas vertentes de Segurança (*Security, Safety* e SST) e supervisionar a sua implementação;
13) Promover ações de sensibilização e de divulgação dos sistemas de gestão implementados;
14) Realizar a investigação de incidentes, acidentes, reclamações e violações dos regulamentos;
15) Reportar mensalmente as atividades desenvolvidas à Direção de Operações;
16) Assegurar o cumprimento das normas, procedimentos e orientações definidas nos Manuais de Operações do Aeroporto "MOA" e do Sistema de Gestão de Segurança (SMS).

– Serviço de Operações, Informação e Comunicação Aeronáutica



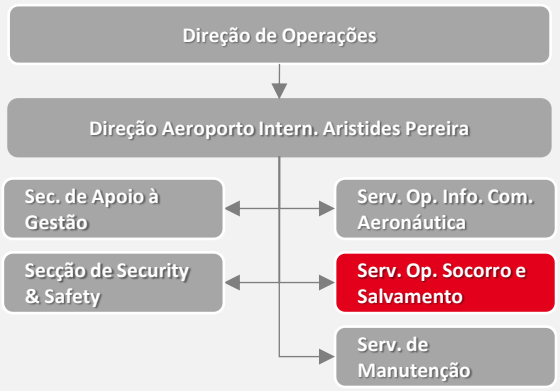
Missão

Assegurar as atividades inerentes às rotações das aeronaves, em termos de operações de passageiros e carga e garantir a aplicação dos demais procedimentos e normas definidos no Manual de Operações do Aeroporto.

Principais atribuições

1) Coordenar todas as operações realizadas na área de manobra de aeronaves;
2) Gerir e inspecionar os terminais de acesso dos passageiros (p.e. balcões de check-in, tapetes de recolha de bagagem, etc.);
3) Inspecionar as áreas de aterragem e descolagem, placas e rampas de acesso;
4) Calcular taxas aeroportuárias e de rota e manter atualizado os registos de tráfego;
5) Assegurar a informação aos passageiros (sonora, painéis de informação e monitores);
6) Coordenar, operacionalmente, o Balcão de Informação do Aeroporto;
7) Operacionalizar o *Air Reporting Office* (ARO), mediante coordenação com os serviços de Informação e Comunicação Aeronáuticas (ICA) da ASA.

– Serviço de Operações de Socorro e Salvamento



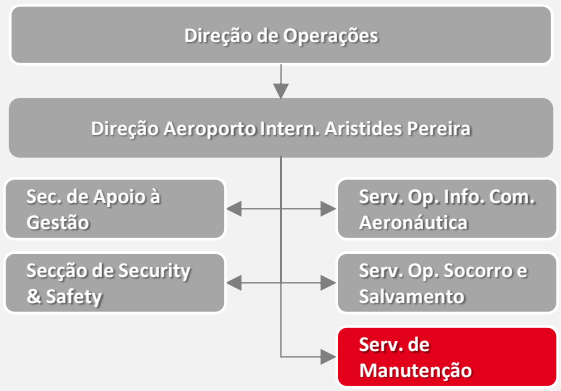
Missão

Assegurar as atividades de socorro e salvamento a passageiros e aeronaves e proteção das instalações aeroportuárias, em conformidade com as normas da ICAO e procedimentos estabelecidos no Manual de Operações do Aeroporto.

Principais atribuições

1) Assegurar a prevenção permanente das operações realizadas na área de manobra de aeronaves;
2) Velar pela operacionalidade dos meios de combate ao incêndio;
3) Realizar, periodicamente, ensaios e simulacros;
4) Assegurar o funcionamento de primeiros Socorros no Aeroporto;
5) Realizar atividades de socorro e salvamento a passageiros, aeronaves e instalações aeroportuárias sempre que necessário e em conformidade com as normas da ICAO e procedimentos estabelecidos no Manual de Operações do Aeroporto.

– Serviço de Manutenção



Missão

Assegurar o bom funcionamento das instalações, equipamentos e sistemas do Aeroporto, assim como apoiar na gestão de projetos de manutenção ou construção/ engenharia.

Principais atribuições

1) Garantir a qualidade do serviço de manutenção realizada, bem como os níveis de segurança exigidos;
2) Assegurar a definição de procedimentos e rotinas técnicas de modernização e manutenção das infraestruturas aeroportuárias e equipamentos;
3) Realizar o levantamento e planear de forma integrada as necessidades de investimento/ modernização de infraestruturas e equipamentos;
4) Assegurar o desenvolvimento de sistemas e mecanismos que permitam monitorizar a qualidade das infraestruturas e equipamentos;
5) Apoiar na elaboração e implementação de projetos de investimento e modernização (elaboração de cadernos de encargos, gestão de projeto, fiscalização e receção de obra), sempre que necessário;
6) Desenvolver e implementar os planos de manutenção preventiva das instalações e viaturas da empresa na ilha da Boa Vista, no âmbito das suas competências;
7) Assegurar e realizar as atividades de manutenção corretiva das instalações e viaturas da empresa na ilha da Boa Vista;
8) Elaborar e manter atualizado o cadastro de cada viatura, bem como propor medidas adequadas de eficiência para os mesmos, incluindo a proposta de aquisição de novas viaturas;
9) Assegurar a limpeza das viaturas;
10) Efetuar o levantamento de necessidades, coordenar e gerir os fornecedores de manutenção da empresa na ilha da Boa Vista, no âmbito das suas competências;
11) Garantir a plena funcionalidade das infraestruturas e dos equipamentos existentes nas instalações da empresa na ilha da Boa Vista;
12) Realizar o levantamento de necessidades de compra de materiais de manutenção no âmbito das suas atividades e articular a sua compra com a Secção de Apoio à Gestão que, por sua vez, articulará com a Direção Financeira sempre que tal se revele necessário (nomeadamente, nas compras agregadas);
13) Assumir e coordenar todas as tarefas ligadas aos serviços auxiliares de suporte à manutenção, transversais a todas as estruturas;
14) Apoiar na realização das auditorias técnicas;
15) Apoiar os outros aeroportos e aeródromos sempre que necessário, no âmbito das suas competências.

CABO VERDE AIRPORTS

VINCI AIRPORTS