

COOP'SOL

Boletim Informativo N°14

01/Fevereiro/2008

CAROS COOPERANTES

Nesta edição, e considerando a importância que o regulamento interno tem para o bom funcionamento da central, em especial no que refere à disciplina, iremos debruçarmo-nos sobre as alterações efectuadas.

SERVIÇOS DE CRÉDITO E DE HEMODIÁLISE

O numero de serviços da central (Hemodiálise), que cada viatura pode efectuar por mês, para fora do concelho é de:

4 Serviços de ida e 4 serviços de retorno

A central não pagará os serviços efectuados além do quarto.

Considera-se serviço de retorno pago pela central, todas as chamadas para fora do concelho, desde que os carros respondam fora do concelho, ou que vão lá ficar livres. Nos serviços de retorno, o motorista só deve ligar o taxímetro no local da chamada, ou a partir do local em que tiver que alterar o percurso que faria se viesse directo ao concelho.

Em todos os serviços extras, (Serviço esse identificado sempre pela Operadora), deve o motorista que fizer o retorno dentro ou fora do Concelho, pedir antes de iniciar o transporte, a declaração de presença ao doente, caso não a tenha, deverá o doente nesse momento dirigir-se á secretaria e efectuar o pedido da mesma. Na impossibilidade do doente trazer a declaração, deverá o motorista comunicá-lo á central. A haver extravio do comprovativo pelo motorista, não lhe será pago o serviço pela central.

Os percursos e destinos identificados pela operadora, devem ser realizados sempre pelo trajecto mais curto, e nunca alterados pelo cliente, ou motorista, sem autorização da central. No caso de serviços com vários locais de tomada ou largada de passageiros, será dado o destino como “destino final”. No caso de serviços com trajecto directo será dado como “destino”).

*A comprovar-se abusos na facturação, cobranças indevidas, e alterações de percursos sem autorização, os motoristas em causa, para além de terem de devolver os valores cobrados a mais, serão punidos disciplinarmente ao abrigo do **Artº 23 do R.I.***

(Contravenção - Suspensão dos serviços da central, por 5 a 30 dias)

OBRIGATORIADADE DE EFECTUÁR CERTOS SERVIÇOS.

Ponto 1:

Todos os serviços para fora do concelho entre as 7.30 H e as 10.30 H e entre 17.30 H e as 20.30 H, são obrigatoriamente executados pela viatura que respondeu.

Em caso de recusa será a viatura penalizada com:

Suspensão dos serviços da central por 2 Horas.

Ponto 2:

Sem prejuízo do disposto no Ponto 1, a recusa dos serviços a crédito e da hemodiálise, para dentro do concelho, é penalizada com:

Suspensão de todos os serviços da Central por 24 Horas.

No caso de não responderem à chamada aplica-se o descrito no Artº 17.

CANAL DE SERVIÇO E 2º CANAL

*Sempre que um motorista tenha necessidade de **chamar a central**, deve-o fazer somente no **2º canal**, chamando a central e aguardando que a operadora o atenda.*

*No **1º ou 3º canal**, apenas se candidata à chamada, identificando-se e confirmando a entrega da mesma, tomando atenção à morada alertada, para evitar chamar sistematicamente no 2º canal.*

*O 2º canal, tem como função, apoiar o 1º e 3º canal, sendo só permitido o estipulado nos **artigos 40º, 41º, 42º, 43º, 44º, 45º, 46º e 47º, do R. I.***

Este canal é registado e gravado da mesma forma que os de serviço e quem o confundir com um canal de reclamações será penalizado ao abrigo do Artº 28.

(Contravenção Suspensão dos serviços da Central, por 5 dias.)

O 2º canal, rege-se pelo regulamento interno desta cooperativa.

Não esquecer, que as operadoras, estão em simultâneo a atender os clientes e a alertar chamadas e sempre que possível a atender o 2º canal.

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO

*As Reincidências nas Infracções aos seguintes artigos, e com base no artigo 49º Al^a 1) e Al^a 1a) e ao abrigo do artigo 60º, passam a ser penalizadas com base no **Artigo 26º**.*

Artº 13º - Chamadas

Artº 16º - Localização

Artº 17º - Operacionalidade

(Contravenção - Suspensão dos serviços da central, por 5 a 30 dias.)

Alteração à redacção do Artº 12

Foi acrescentado ao artigo 12º, a alinha – f), com a seguinte redacção:

“O primeiro e terceiro canal, são exclusivamente canais para entrega de serviço, o segundo canal é unicamente de apoio aos canais de serviço”

(Contravenção – Suspensão dos serviços da central, por 24 horas)

Alteração à redacção do Artº 23

Mantém-se o disposto no artigo 23º, acrescentando-se a seguinte redacção:

“No caso dos serviços a crédito da Central, sejam da hemodiálise ou outros, para além de outra sanção aplicável ao abrigo deste artigo, todo o motorista que lesar a central financeiramente, fica com as chamadas suspensas até repor a verba em falta.”

(Contravenção – Suspensão dos serviços da central de 5 a 30 dias.)

Alteração à redacção do Artº 31

È alterada a redacção do artigo 31º, para:

“Quando uma viatura, por lapso ou má fé, informar que se encontra em local mais próximo, sem o estar, terá o condutor a seguinte punição:

Contravenção – Suspensão dos serviços da Central de 5 a 30 dias.”

PEDIDO DE CARRINHAS

*Sempre que um cliente telefone a pedir uma carrinha, a operadora deve **alertar e entregar a chamada de forma normal**, informando o motorista que responder, de que o cliente solicitou uma carrinha e que são “x” pessoas e bagagem.*

*O motorista **tem opção de escolha** na aceitação do serviço, não sendo penalizado se o não aceitar. Se aceitar, quando chegar ao local, se contactar que a bagagem devido ao tamanho ou à quantidade não cabe no carro, deve este pedir à operadora que envie uma carrinha, **não podendo cobrar qualquer valor de deslocação ao cliente** (Infracção penalizada pelo **Artº23 do R.I.**).*

*Sempre que um motorista solicite à operadora uma carrinha, deve ser alertada a chamada com a **informação de carrinha**.*

PENHA LONGA

Levantou algumas dúvidas o limite das praças do Shopping e de Alcoitão no que se relaciona com a Penha Longa. Quando foram aprovados os limites de Praças, foi dada prioridade às Praças citadas, somente nas chamadas para a Quinta da Penha Longa, ou seja numa chamada para fora do Concelho aplica-se o descrito no Artº 15º do Regulamento Interno.

FICHEIROS

Informam-se os sócios e motoristas que não tenham entregue fotografia, ou que tenham alterações nos seus dados ou das viaturas, que devem proceder á actualização dos mesmos, o mais breve possível.

A elaboração dos Boletins Informativos tem por base a Artigo 60º, do Regulamento Interno desta Cooperativa, sendo da responsabilidade de todos os Cooperantes, Artigo 25º, transmitir e dar a conhecer o seu conteúdo aos funcionários e comunicar à Central qualquer falha dos mesmos.

A Direcção