

COOP'SOL

Boletim Informativo N°17

02/Dezembro/2008

CAROS COOPERANTES

Vai realizar-se no próximo dia 13 a Assembleia-geral Ordinária, em que se irá analisar e votar o **orçamento e plano de actividades** para o ano de 2009.

Discutindo assim alguns assuntos que consideramos serem importantes para o futuro da Cooperativa, a sua presença contribuirá certamente para encontrarmos as melhores soluções para as propostas que vierem a ser apresentadas.

Em termos gerais e em jeito de balanço ao exercício de 2008, vamos sublinhar a actividade desenvolvida e a desenvolver em prol da Cooperativa.

Câmara Municipal de Cascais

O Senhor Vereador dos transportes Artur Ferreira, e seus Assessores, o Delegado concelhio da Antral, e simultaneamente Presidente da mesa da Assembleia da Cooperativa, e a Direcção da Cooperativa, reuniram-se no passado dia 23 de Setembro para analisar diversos assuntos de interesse para o sector.

O Vereador começou por nos transmitir o seu empenhamento em encontrar soluções que á muito reivindicamos, nomeadamente para as praças, em que nos foi prometido para breve a sinalização horizontal e vertical para aquelas que considerámos prioritárias.

Fizemos também referência ás alterações necessárias em algumas delas com o objectivo de prestarmos um serviço mais eficiente aos munícipes.

Prometeu que iria agilizar o processo que denominou de primeira fase; pequenas alterações, e que posteriormente, numa segunda fase; finalizar as que necessitam de obras de enquadramento mas procurando efectué-las no mais curto prazo de tempo possível.

Reconhecidos e sensibilizados pela disponibilidade e conhecimentos demonstrados com a nossa actividade, agradecemos-lhe convictos que lhe iremos retribuir, prestando a todos os munícipes e a quem nos visita um melhor serviço, o que aliás é nossa obrigação.

Geotáxi

Continuamos a colaborar no desenvolvimento deste projecto convictos que sempre que o objectivo seja a segurança, nunca devemos pôr esse empenhamento em causa.

Por se acreditar que seria uma mais valia para a nossa segurança, reivindicou-se desde a fase de montagem, a instalação do ecrã na Sede da Cooperativa (sala de Operadoras), com acesso aos alarmes. Assumiu-se essa responsabilidade, porque de outra forma seriam enviados para a central da Geotáxi em Lisboa.

Reconhecemos que a ligação directo ás autoridades seria o mais eficaz, mas as autoridades argumentaram sempre não disporem de meios.

Em alternativa. Fazemos a gestão dos alarmes directamente com a viatura e na ausência de resposta, contacto telefónico com a autoridade.

O rádio para comunicar...**O GPS para localizar...**

Futuramente a vidiuvigilância para captar imagens...

Podem ajudar a fazer a diferença?

Os técnicos dizem que sim, as empresas e os meios existem, a Câmara financiou;

Todos temos obrigação de colaborar como parte interessada.

Infelizmente nem todos pensam assim!!! O nosso desejo é nunca vir a fazer falta.

Fidelizar clientes

Temos procurado responsabilizar os intervenientes, que de alguma forma são responsáveis por adquirir, servir ou manter clientes; sejam eles **sócios**, **motoristas** ou **operadoras**, (neste caso com corte nos prémios), para que os erros sejam diminutos e evitar perdas de clientes para outras centrais, telemóveis ou sistemas paralelos.

Passa por todos nós, fazer com que os clientes que nos procuram, se nos mantenham fieis, e para isso teremos que ser profissionais = eficientes, cordiais, pacientes, conhecedores e honestos, e demonstrar ao cliente que tem motivos para confiar nos nossos serviços, (não há desculpas só porque o cliente "não é da nossa cor..", e "não vai para onde queríamos ir.."), combatendo assim quem promete descontos aos clientes da Central.

A oferta de comissões aos hotéis, e restaurantes, já se expandiu até aos seguranças dos condomínios, não podemos por isso autorizar que um motorista, ou sócio por dificuldade em adquirir carro de outra modo, nos venha pedir que enviemos carros para clientes que já retirou á Central, ou para locais em que só ocasionalmente são pedidos carros á Central.

Serviços a Crédito e Hemodiálise

Mais uma vez se chama a atenção que os serviços de Crédito e de Hemodiálise não sendo uma grande fonte de receita, permite-nos manter o valor das quotas mais baixo, além de permitir que todos nós façamos serviços que de outra forma não viriam para a Rádio Táxis, dependendo de nós que de futuro não sejam outras entidades a faze-los.

Como as Seguradoras, e outros clientes não nos deixam grande margem de manobra, o problema é haver quem veja nestes serviços a maneira de ter um lucro suplementar, infelizmente ainda há muitos oportunistas, mas que começam a estar devidamente identificados, fruto de um trabalho rigoroso de controle e fiscalização. A esses, não tendo havido justificação na altura da realização dos serviços, para o **anormal excesso de facturação, cobranças indevidas, ou alterações de percursos** sem autorização da Central, todos os valores cobrados a mais ou considerados excessivos, passam a ser-lhes descontados logo que detectados, **sendo um direito** do Cooperante reavê-los desde que o justifique em reunião de Direcção. Os motoristas infractores serão punidos disciplinarmente ao abrigo do Artigo 23º do R.I., a não ser possível a sua identificação, será punida a viatura.

Contravenção - Suspensão dos serviços da Central de 5 a 30 dias, a as reincidências com o dobro.

Mais uma vez chamamos á atenção que:

- Nos serviços a crédito deve o motorista ao terminar o serviço informar a Central **do valor do mesmo, e do tempo de espera**, e menciona-los na folha de registos, assim como **outras observações** que considerem relevantes.
- Os percursos e destinos identificados pela operadora, devem ser realizados sempre pelo **trajecto mais curto, e nunca alterados**, sem autorização da operadora.

A Central não pagará as deslocações das viaturas que não esperem pelo cliente, e se venham embora, sem a garantia de que será pago um segundo carro, não servindo apenas a comunicação por parte do motorista se o mesmo não vier a obter resposta positiva da Central.

Senão vejamos; se for um serviço normal e o cliente lhes pedir para esperar, se não o fizerem, provavelmente o cliente não lhes pagará.

Serviços de Central (Hemodiálise)

Devido ao exposto nas linhas anteriores vamos propor á Assembleia que nos serviços de retorno fora do Concelho, seja obrigatório os taxímetros serem ligados somente após o cliente/doente se encontrar dentro da viatura, quando estas se encontrarem á porta, ou nas proximidades da respectiva Clínica de Hemodiálise; ao cliente/doente assiste o direito de equacionar que a viatura nem sempre está próxima. Os valores a cobrar não podem ser penalizados por a viatura já estar á porta ou próxima, e porem logo a contar; os valores de retorno não podem ser **superiores aos de ida**, como se tem verificado.

Portagens

Toda a viatura que efectue um serviço da Central para fora do Concelho, (Exemplo: Clínica de Linda-a-Velha) e na sequência responda para um serviço de retorno, só será paga **uma portagem de ida e outra de retorno**.

A viatura não é prejudicada e deixa de haver duplicação na portagem.

Comunicações

Infelizmente e apesar de se ter encontrado um ponto de equilíbrio nas comunicações, a recepção nalguns locais continua a não ser a melhor, há **interferências exteriores** e não sendo nós os responsáveis não as conseguimos eliminar, mas cuja solução não sendo a melhor, é possível minimiza-la ou seja:

- Parar a viatura nalguns casos uns centímetros mais atrás ou mais á frente na praça de Táxis, e normalmente quem reclama até conhece bem o local:

- **Simplesmente isto.**

Assim sendo há que ter em atenção aos comentários tipo:

-“Não percebi, vou puxar o carro á frente”; quando são locais sobejamente conhecidos.

Mas também continua a haver **rádios cujo funcionamento não é o melhor**, após a sua identificação, e já são vários; iremos de futuro proceder à suspensão das chamadas até provarem a sua reparação, sendo livres de procurarem quem lhes dê assistência.

Como alternativa irá estar presente na Cooperativa, um técnico em data a anunciar para que não existam desculpas. Ficando ao critério de cada Cooperante a sua presença para reparação/manutenção.

Disciplina

Durante este ano visitamos várias Centrais de Rádio Táxis para ver como estão equipadas e como funcionam. A nível disciplinar concluímos que éramos provavelmente **das mais indisciplinadas**, com todas as consequências que daí resultam.

Pedimos por isso uma reunião com o corpo jurídico do Instituto António Sérgio, que tiveram a amabilidade de nos receber, para que dentro de regulamentação, legislação e normas aplicáveis ao sector Cooperativo nos aconselhem de medidas a tomar. Traçamos por isso objectivos, que para serem cumpridos, nos obrigam a não sermos "**uns tipos porreiros e simpáticos**".

Mas é o caminho a seguir, convictos que o futuro nos dará razão. Nunca foi nem será nossa intenção perseguir ninguém, a injustiça, é não podermos estar 24 horas a ouvir o que se passa nas comunicações, para que não houvesse qualquer tipo de desigualdade a contabilizar e a analisar as infracções.

Mas na prática as acusações que a generalidade dos críticos nos fazem, é não penalizarmos todas as infracções cometidas. Mas o mesmo se passa com toda a justiça em geral:

- Se num dia houver mil ou dois mil condutores a praticar excesso de velocidade, mas só cinquenta forem apanhados, não deixa de ser justa a penalização aos infractores apanhados.
- Se houver cem assaltos, não se pode deixar de condenar os responsáveis por vinte assaltos só porque não foram descobertos os responsáveis pelos restantes.

Mas em vez de cumprirem o artigo 25º do R. I. para que se fizesse justiça, vêm para a praça pública compararem e criticar os casos em que se cumpre o regulamento, com os casos que infelizmente passam em branco, por nosso desconhecimento; mas não os denunciam em sede própria; mas nós até os compreendemos, porque não é fácil dar a cara; **Grandes moralistas...**

E novamente teve a direcção que acumular a disciplina....

Indisciplina

Vamos continuar a combater-la...seguramente.

Situações a corrigirem:

- Não responde á **primeira** nem á **segunda**, vamos considerar que não está na praça de táxis.
- **É reincidente** a responder á segunda para dentro de limites de raio de acção de praças, vamos considerar que desconhece o Regulamento Interno.
- **É reincidente** a pedir que lhe repitam a morada (Rua ou Número), vamos considerar que o rádio ou o motorista não está operacional.

- **Canal de Apoio** "usa-se e abusa-se do 2º canal".

É urgente aplicar as regras para eliminar certos comportamentos e atitudes.

É inadmissível:

- O serviço ser entregue duas vezes, "no 1º canal, com repetição no 2º canal".

- Reclamações: Infracção ao Artigo 28º do R.I.

- Aguardar pelo cliente: Infracção ao Artigo 19º, ponto 2, alínea c) do R.I.

- Intervenções e comentários desnecessários que só servem para sobrecarregar as operadoras, que em simultâneo desempenham diversas funções, quando aos motoristas só compete responderem à chamada.

Identificação de Motoristas

Iremos começar a distribuir, a todos os motoristas, em cujas fichas de inscrição não pode faltar fotografia, **Cartões de identificação**, onde consta um **Numero de Identificação de Motorista (NIM)**, atribuído pela Cooperativa, e que de futuro passará a ser a identificação de cada motorista nos contactos com a central. A partir de data a ser anunciada, o desconhecimento do respectivo **NIM**, sempre que for solicitado pelas operadoras, elementos da direcção ou outros elementos dos órgãos sociais, implicará a suspensão dos serviços da central, assim como aos motoristas que por falta de elementos, não lhes tenham sido atribuído NIM ou cartão, sendo considerados para todos os efeitos como não inscritos na Central.

Todos os motoristas deveram obter na central dentro das datas e dos horários estipulados, o seu **cartão de Identificação**, não podendo a partir de data a anunciar, responder ao rádio até que o tenham em sua posse, devendo ser portadores do mesmo no exercício das suas funções, ou quando se dirigirem à Central. Futuramente a emissão de uma segunda via, ou de novos cartões poderá estar sujeito ao pagamento de um valor a ser decidido pela Direcção.

Sócios e seus Representantes

A curto prazo, iremos também actualizar e emitir cartões de identificação dos **representantes legais** dos sócios da cooperativa, e para isso pedimos a vossa colaboração na actualização **dos dados e das fotografias**, estando disponível no central um impresso apropriado.

Os Estatutos da Cooperativa exigem que para estarem presentes nas **Assembleias-gerais e poderem votar**, os sócios terão que ser portadores do referido cartão, tendo direito a um voto por viatura.

Proposta de Orçamento para 2009

Conscientes que a altura que todos atravessamos não é a melhor, e porque basta que haja **um atraso por parte da Segurança Social** nos pagamentos a efectuar à Cooperativa, para que se corra o risco de não haver fundos para cumprirmos os nossos compromissos, teremos que abdicar provavelmente de alguns investimentos. Num passado ainda recente fomos confrontados com atrasos de mais de 3 meses, e que apesar de todas as nossas tentativas para desbloquear a situação, em 3 meses só conseguimos receber 11.779,85€, quando deveríamos ter recebido mais de 47.000€.

Será fácil de calcular as dificuldades de gestão pela qual passou a direcção, mas em nenhum momento se deixou de cumprir com sócios, funcionários ou outros credores, tendo-se inclusive conseguido que o Banco nos baixasse a prestação do empréstimo, além de outras facilidades, numa demonstração de como a cooperativa perante o banco é uma instituição de confiança, de que todos nos devemos orgulhar.

Análise Final

Face às dificuldades porque passámos recentemente, diz-nos a experiência que a Cooperativa para fazer face a situações imprevistas, de futuro não deveria estar dependente de orçamentos cujas verbas não se sabe, **QUANTO**, ou **QUANDO** as iremos receber. Sendo nossa opinião que parte dessas verbas deveriam ficar como reserva para investimentos a realizar. As quotas pagas pelos sócios só cobram 75% das despesas fixas mensais, e há que todos os meses acrescentar como despesa, os pagamentos aos sócios pelos serviços efectuados, mas nós nem sempre os recebemos mensalmente.

Tendo a cooperativa iniciado o ano de 2008 praticamente sem dinheiro, teve que haver da parte da direcção um perfeito controlo, e conhecimento de todas as receitas, (recebidas e por receber), sejam de créditos ou de serviços de hemodiálise, e de todas as despesas efectuadas. Trabalho que já tínhamos iniciado em 2007 e cujos valores e mapas temos disponíveis, e actualizados, o que pensamos ser inédito na gestão da cooperativa, e que só através dos mesmos é possível fazer uma análise real e séria às contas da cooperativa.

Sabemos porem que para uma grande maioria de sócios, a polémica começa quando se lhes pede dinheiro para fazer frente às despesas da cooperativa, indiferentes se são ou não necessárias.

Há porem a necessidade urgente de a curto prazo substituir equipamentos na central, investindo na informatização, e não podemos esquecer a sede; quando chove, entra água na sala das operadoras, havendo inclusive muros a cair, mas não são só estes os problemas imediatos para resolver.

É nossa opinião, haver duas opções:

-Continuar-mos a fazer remendos imediatos quando os problemas surgem, e a isso temos sido obrigados, e possivelmente o orçamento até chegará, mas estaremos sempre a tapar um buraco e a destapar outro, e a adiar e a aumentar os custos para as soluções futuras.

-Ou começar-mos a fazer melhoramentos antes que os problemas surjam, e aí temos que olhar mais em frente, com investimentos que não estejam dependentes **de apenas uma opção, mas virados para várias soluções.** Mas fruto dos anos sem aumentos de quotas, não acompanhando a inflação, não tem presentemente a Cooperativa uma reserva que permita estarmos dois meses sem receber da segurança social. Uma gestão realista exige receitas para os investimentos, que terão que ser extra orçamento, que tanto poderão vir de quotas suplementares, de aumentar e prolongar o empréstimo do banco, ou doutras soluções que possam vir a ser apresentadas.

Não sendo a direcção a única com a obrigação de apresentar soluções, tem a palavra todos os sócios, a quem compete também apresentar propostas.

A Cooperativa Rádio Táxis Costa do Sol
Deseja a todos os Cooperantes

BOAS FESTAS

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