



Boletim Informativo Nº25

01/Fevereiro/2011

Caro Cooperante,

Tivemos o cuidado de anexar á última convocatória para Assembleia Geral o Boletim Informativo no qual referenciamos a ausência dos Sócios com o objectivo de alertar que a sua presença seria importante na análise á ordem de trabalhos, em que iríamos exemplificar as linhas de orientação para que as regras sejam cumpridas na sua totalidade.

No repto ... Cooperantes Activos/Passivos, confirmou-se uma vez mais que a vontade de alguns se sobrepõe ao desinteresse de muitos.

Resumo da Assembleia-geral em termos gerais porque de uma forma detalhada foi para quem esteve presente.

- Ponto 1 e 2 da Ordem de Trabalhos foram aprovados sem objecções.

- Ponto 3- Referente á gestão da Cooperativa relembramos que desde o mandato anterior, que teve por base uma gestão de rigor (B.I. nº 22) com continuidade no presente mandato foi possível antecipar o pagamento do empréstimo bancário em Novembro de 2010 cuja liquidação só teria o seu termino em Fevereiro de 2014.

*Sendo assim possível anunciar nesta Assembleia que a **Cooperativa não deve um cêntimo a ninguém.***

Foi para nós gratificante o alcançar de mais um objectivo.

Mas não terminam aqui os nossos objectivos:

Nesse sentido elucidámos também a Assembleia que estamos a finalizar o programa informático que nos vai permitir agilizar a recepção/entrega dos serviços.

*Programa que implica o **cumprimento do Regulamento Interno**, para tal iremos ser intransigentes em relação ao mesmo.*

Análise ao regulamento interno

Recorrendo ao áudio levamos á Assembleia diversos exemplos a corrigir, forma de o conseguir e os casos em que deixa de haver recurso á correcção.

Foram elencados da seguinte forma,

Artigo 3º

Os Sócios vão ser responsáveis pelos seus motoristas, ao abrigo do Artigo 48º do Regulamento Interno da Cooperativa.

Artigo 11º

À Cooperantes que não estão a cumprir, cada um coloca á sua maneira, e o artigo existe precisamente para que isso não aconteça.

- A regra é para todos vão ter que corrigir.

Artigo 12º-Alinea e)

O não agradecer quando a chamada lhe pertence “obrigado” não é de agradecimento é de confirmação.

Explicou-se os exemplos – Retális ou Barra.

No dia-a-dia verifica-se alguns traumas em relação á palavra “Obrigada”.

Artigo 13º

Ponto 1- Deu-se exemplos da forma correcta e incorrecta e não vai haver contemplanções para quem falar demasiado.

Alínea d)- Também se explicou ... Há motoristas a utilizar o 2º canal indevidamente.

Alínea e)

Deu-se diversos exemplos em que não é fácil até para as Operadoras gerir esta situação nomeadamente as reclamações dos Clientes, compete-nos a nós simplifica-la.

- Fizemos um alerta que a contravenção ao artigo implica 24 horas.

Artigo 16º

Alínea a)

Tem-se desvalorizado essa postura de não se identificarem correctamente e tem vários inconvenientes e aproveitamentos.

*Diz o artigo ... Não se localizando de maneira precisa e correcta, **perde de imediato direito ao serviço** ... ou seja sem recurso á correcção.*

*Deu-se diversos **exemplos** recorrendo ao áudio.*

- *Estou cá na Abóboda, como se a Abóboda tivesse um metro quadrado.*
- *Identificarem-se a falar baixo e de maneira que ninguém os perceba.*
- *Não percebi o colega (Muitas vezes sem dizer onde está) ... muitas vezes pior.*
- *Não assume a chamada (a Operadora pega nele).*

Explicou-se que são tácticas muito velhas.

Só ás Operadoras o Regulamento Interno permite solicitar a repetição da localização da viatura.

Alínea c)

Explicou-se ... Deixa de ter recurso á correcção.

- *Diz o artigo perde o direito á mesma.*

Artigo 17º

***Ponto 1- Explicou-se** ... É fundamental cumprir-se este artigo. A falta de colaboração e profissionalismo obriga a chamar a 2ª vez desnecessariamente.*

Somos nós que temos a obrigação de dar indicação á Operadora que a chamada é nossa.

É tão simples ... Estou na Praça de Obrigada

- *Uma vergonha os **exemplos** (áudio) na Assembleia*

***Ponto 3- Explicou-se** ..., o cumprimento deste ponto obriga a agilizar o Ponto 1 e 2.*

Tem desvalorizado este ponto (mas não vai ser).

- *O segundo vai ter que reclamar é com o motorista que está á frente, (Não com a Operadora).*

***Alínea 3a) Explicou-se** ... Responder á segunda Ocupado, é para acabar...*

Contravenção = 24 Horas

Artigo 19º e 20º

Continuamos a receber reclamações.

Artigo 21º

Explicou-se o cliente reclama e a Operadora não tem resposta

Artigo 25º

Explicou-se ... Os Sócios transferem as suas obrigações para a Direcção.

- Solução ... Fazer cumprir o Regulamento Interno, passa a ser punida a viatura.

Artigo 34º

Aproveitou-se a redacção deste artigo para denunciar e mostrar os registos da PRAGA que atacou a Central.

- Os telefonemas dos Sócios e Motoristas.

É que estes senhores por conduzirem um táxi e possuírem um telemóvel julgam-se uma Central.

E como as Assembleias são local próprio para discussão e definição das regras não nos inibimos de falar das situações, dos grupinhos e das varadas provocadas pelos mesmos, e da alternativa de recurso á Central.

Chegou-se ao ponto de reencaminhar as chamadas para os telefones da Central

- Só tem estas atitudes ... porque nós queremos!!!

*Assembleia pronunciou-se **Acabem com isso.***

Ficou também definido – Desde que o cliente telefone para a Central passa a ser desta. (Mas foi o colega Y... que me telefonou para ir buscar esse cliente).

Contravenção – Suspensão dos serviços da Central por 30 dias.

Artigo 43º

Chamadas entregues no 1º canal e repetidas no 2º canal.

Regra para evitar a repetição constantemente das moradas.

Solução – 2 informações

Posteriormente informa-se para não prejudicar o cliente ... e a seguir as suspensão dos serviços por 24 horas. (A informática mais o NIM fazem a contagem)

Artigo 44º

É para cumprir está escrito.

Artigo 59º

Deveres e direitos da Direcção.

- *Perante certas posturas pouco éticas relacionadas com o CAP e MEDICINA NO TRABALHO e OUTRAS de determinados Sócios ou Motoristas.*

Artigo 28º

As reclamações sobre o serviço da Central, nunca deverão fazer-se através do equipamento rádio-telefónico, nem tão pouco reparos às funcionárias. Qualquer desagrado deverá ser comunicado, por escrito à Direcção da Cooperativa.

Contravenção – Suspensão dos serviços da Central, por 5 dias.

Intencionalmente deixámos este artigo para uma análise final.

As Operadoras recebem ordens da Direcção, para fazerem cumprir o que exemplificámos nas linhas anteriores.

Temos a consciência que não vai ser fácil gerir determinadas situações, tomar decisões em tempo útil ..., sob pressão até ..., serão as Operadoras o árbitro.

*E o que decidirem será com a melhor das intenções e responsávelmente ..., **o que estará em causa é simplesmente a eficácia do serviço.***

Nós todos temos a obrigação de simplificar o seu trabalho aceitando as suas decisões que serão de certeza com as melhores intenções.

*Não podemos é perante a sua decisão de entregar o serviço a determinada viatura ..., **cometermos o erro de entrar em diálogo ... Nem simplesmente ...***

- Ó menina mande lá o colega da frente que ele está a responder ... ou ... está melhor que eu.

A Direcção sempre que necessário seja, corrige o que estiver menos bem.

Mas é a Direcção que tem essa competência.

Às quartas – Feiras ... quem tiver dúvidas ... analisaremos as gravações, as situações, opiniões e sugestões para em conjunto conseguirmos crescer profissionalmente.

*Caro Sócio/Motorista seremos intransigentes no **reparo às Operadoras Via-Rádio**, sublinhamos mais uma vez;*

ATENÇÃO

- O Artigo 28º tem uma contravenção de 5 dias de suspensão.

Sócios

Artigo 3º

Os Sócios deverão cumprir e fazer respeitar as disposições estabelecidas na lei e no presente Regulamento e são solidários, com as pessoas ao seu serviço, na total observância das normas fixadas.

a) Prestarão à Cooperativa toda a sua colaboração para o desenvolvimento, bom nome e perfeição dos serviços.

Contamos com a vossa postura solidária ...

*O Colega **não responde correctamente** ... Sobreponha-se correctamente.
A Operadora entrega-lhe a chamada porque **respondeu correctamente** ..., tira a pressão á Operadora ... Colabora ... Ajuda a corrigir.*

Conceitos:

Estou na Praça

Estar na praça, é estar estacionado ..., adquirindo assim o direito á chamada que se destine ao seu raio de acção ..., (Não é estar a entrar e circular, que lhe dá esse direito).

Só tem esse direito na primeira situação, na segunda está a circular como os outros.

Livre ou Ocupado

Anunciar-se a fazer troco ao Cliente ... não é correcto.

Está livre se a lanterna assim o identificar (taxímetro desligado) ... em contrário está ocupado.

Questões Técnicas:

Chamada com várias viaturas a responder

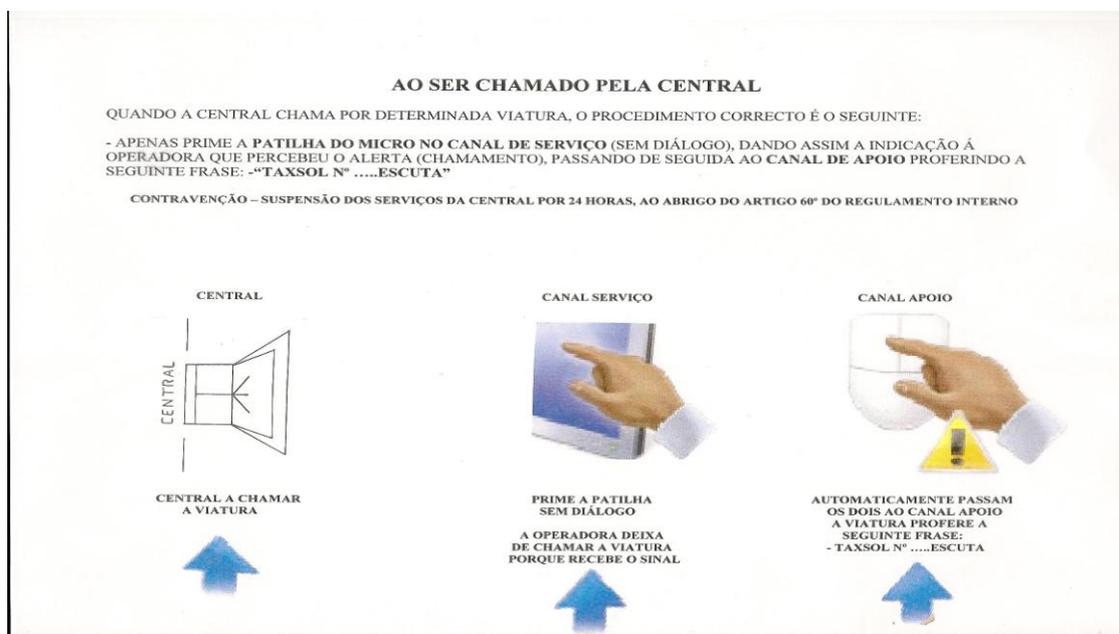
Operadora anuncia “viaturas em simultâneo” ...

- Não se vai repetir a localização (todos) ... porque volta a dar confusão

Solução = Procedimento Correcto

O Motorista sem voz ..., carrega na patilha ... é mais fácil entrar um número ... a Operadora identifica uma viatura e só aquele poderá responder, ficando os restantes em silêncio e só depois se sobrepondo se estiverem em melhores condições.

Central chama a viatura



Sublinhamos a negrito ...

exemplos, deu-se exemplos ..., diversos exemplos ..., explicou-se

- Sabemos que eles são vagos, superficiais em síntese.

Nem podia ser de outra forma, em detalhe foi para quem esteve na Assembleia

Quinta da Penha Longa

Não se justificando actualmente que para as chamadas da Quinta da Penha Longa tenham prioridade as viaturas estacionadas na praça do Shopping ou na Praça de Alcoitão, ficou decidido em Assembleia que a partir das 00,00 horas do dia 8 de Fevereiro de 2011, as referidas praças deixam de ter prioridade, passando esta a ser uma zona livre.

Rua Doutor António Amaral de Figueiredo

Rua Aristides Sousa Mendes

Informa-se que estas artérias ficam a pertencer ao raio de acção da Praça de Táxis da Amoreira.

Foi acrescentado ao Artigo 12º a alínea g) com a seguinte redacção:

“Serão penalizados os condutores que sem motivo justificado accionarem os alarmes ou que fiquem com a patilha do micro premida”.

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