



# **Cooperativa de Serviços Rádio Táxis Costa do Sol** **COOP` SOL**

## **Boletim Informativo Nº26**

**02/Maio/2011**

*Eleitos em Março de 2010, estrategicamente esperámos pela Assembleia Geral de Dezembro, para em conjunto, todos analisarmos ponto por ponto as linhas orientadoras de mais um mandato (mas todos, significa alguns, embora não seja por acaso que este órgão reúna sempre por convocatória, e esta anunciada na Imprensa, via-rádio, afixada na Sede e distribuída a todos os Cooperantes).*

*Num próximo boletim iremos aprofundar o conceito de cooperativismo.*

*Intencionalmente elaboramos o B.I. nº 25, na sequência da Assembleia de Dezembro com o objectivo de sensibilizar os Cooperantes a colaborarem para que as regras de funcionamento fossem cumpridas “pois sabemos que nem todos podem estar presentes nas Assembleias, e quem tem essa obrigação não está para transmitir aos seus motoristas”.*

*Aliás, a Direcção chegou a questionar a mesa da Assembleia, para incluir uma nota na convocatória no sentido de estarem presentes na Assembleia de Dezembro de 2010 todos os motoristas interessados em participar na mesma, já que no ponto 3 da ordem de trabalhos se analisou o R.I. (regras de funcionamento), não houve consenso, a opção seguinte foi a elaboração do B.I. ( 25-26 ).*

## **Assembleia – Dia 26 de Março de 2011**

*Recorremos uma vez mais ao áudio, e em boa hora, o introduzimos nas Assembleias, por vezes a audição (exemplos reais) vale por mil palavras, quer seja na vertente técnica, (postura profissional via-rádio), mas também na audição das reclamações dos Clientes.*

*Três meses passaram mas continuam a existir situações menos conseguidas, ou seja à Cooperantes que continuam a não colaborar*

## ***Revisão da análise ao Regulamento Interno***

### ***Assembleia de Dezembro de 2010 – Boletim Informativo nº 25***

**Artigo 11º** - (Faixas) - *Está solucionado*

**Artigo 13º** - (Falar demais) - *Está melhor, mas falta o muito melhor*

*Temos que interiorizar que na entrega de serviço não á diálogo, só deve pronunciar a localização da viatura, e na sobreposição a mesma forma.*

*Por exemplo: - Essa conversa ... daqui é melhor/estou mais perto, é o princípio do diálogo ... o que não é correcto (tem penalização).*

*A forma correcta é localizar-se ... é sobreposto ... volta a localizar-se.*

**Artigo 13º Alínea e)** – (Entrega de chamada mais antiga) *Continua-se a ter dificuldade em entender este artigo.*

*- Excepto se o destino da chamada mais antiga for Aeroporto, ai não há reclamações*

**Artigo 16º** - (Identificarem-se de maneira precisa e correcta) *Está mais eficaz.*

*Mas não se pode deixar de enaltecer o empenhamento das Operadoras, muitas vezes incompreendidas, mas tem sido a sua persistência a corrigir muitas vezes a falta de brio profissional.*

**Alínea c)** – (Dizerem o nome da praça) *Também*

**Artigo 17º - Operacionalidade**

*Sabemos o grau de dificuldade deste artigo ..., entre a interpretação da redacção e sua funcionalidade ... tem de existir sempre o bom senso*

**Ponto 1 -** *Estou na praça ... (nome e número) ... e obrigado*

*Continua-se a não colaborar; e prejudica o serviço..., porque implica por vezes chamar uma segunda vez; e só não acontece mais vezes pela experiência da Operadora (quando sabe a que praça pertence).*

*- Recentemente um motorista em reunião de Direcção é chamado á atenção ... e argumenta que por uma questão de hábito nunca agradece/confirma.*

*Pergunta-se: - Qual é a margem que qualquer Direcção, além da punição tem para alterar essa mentalidade.*

**Ponto 2** - *Á segunda vez em que a chamada é alertada*

*Foram vários os exemplos (áudio), bem elucidativos de como **não se deve** responder á segunda chamada para dentro de um limite de praça, e o timing em que essa intervenção é tolerada.*

**Ponto 3 alínea a)** – *Escreveu-se ... é para acabar ... mas ainda não acabou*

***Viaturas a responderem ocupadas á segunda chamada**, não faz sentido depois do que se exemplificou em Assembleia, se escreveu, e se tem penalizado..., continuar a verificar-se.*

*Aproveitamos para informar, que uma grande percentagem das penalizações é precisamente de responderem á segunda ocupados, e não vale a pena levantarem dúvidas das penalizações referentes ao dia tal..., alertadas via-rádio porque só são dadas após uma triagem (audição das gravações) para não haver dúvidas.*

**Artigo 19º e 20º** - *Postura educada / Apresentação credível*

***Postura educada***

*Os presentes na Assembleia são testemunhas das reclamações dos clientes, através das gravações telefónicas ou da leitura de cartas.*

*Nas reincidências mais graves vamos tomar uma atitude ao abrigo do Artigo 49º-5 do R.I., e em conformidade com a análise aos processos individuais eles serão decisórios na aplicação de sanções disciplinares (Artigo 49º 5b – suspensão ilimitada dos serviços da Central até á próxima Assembleia Geral).*

***Apresentação credível = Pessoal e da viatura***

*Desde aconselhar que as viaturas passassem primeiro pelo estação de serviço e só depois responderem às chamadas, ou fazerem referência á operadora para não lhe mandarem determinada viatura/motorista.*

*Após audição de diversas reclamações propuseram os presentes na Assembleia que se incluísse na próxima ordem de trabalhos a aprovação de artigo que permita a suspensão dos serviços da central até ser regularizada a situação.*

*Não pode é continuar a verificar-se que não chove á dois ou três dias e as viaturas por lavar.*

## ***Num próximo B.I. analisaremos este tema***

*Como é que se pode angariar clientes como por exemplo (Line Up - Volvo), ou como é nossa intenção divulgar informação aos Hotéis e Empresas dos nossos serviços e posteriormente lhes enviarmos viaturas e respectivos motoristas a precisarem de passarem na estação de serviço.*

**Artigo 25º** - *Até em situações básicas; elementares; continua a ser a Direcção a substituir o patronato; (toma lá a chave e vai trabalhar).*

**Artigo 28º** - *“Nem tão pouco reparos ás funcionárias”*

*No boletim anterior demos destaque a este artigo no sentido de alertar que não é reclamando via-rádio que vai resolver a situação; **pelo contrário.***

*- Atenção às reincidências, “Artigo 49º - 5 A”*

**Artigo 34º** - *Enquadramos este problema neste artigo aproveitando alguma redacção do mesmo “os telefones existem para uso exclusivo dos clientes”.*

*Pouco se alterou desde a Assembleia de Dezembro mas não estamos esquecidos, em que os presentes disseram ... **acabem com isso.***

***Discutiu-se o problema em Assembleia; escreveu-se em Boletim na tentativa de sensibilizar determinados elementos a ter outra atitude ... mas continua-se.***

*Não se pode é permitir que determinados motoristas á muito referênciados com postura de operadoras após a triagem do seu Call Center e separado o trigo do joio assume uma postura de cliente e telefona para a Central (voz) fácilmente identificada e registada, continuem a provocar mau funcionamento.*

***Exemplo:*** - *Posteriormente informa-se que não houve clientes no seu pedido de X viaturas.*

***Resposta*** - *Eles que fossem reclamar na recepção*

***Pergunta-se:*** - *Como é que se pode reclamar na recepção quando esta vai argumentar que não solicitou serviços da Central.*

***Outro exemplo:*** - *A Operadora escuta o 2º canal e, é informada que não á cliente em determinada morada.*

*Chama pelo motorista que ligou a fazer o pedido e informa ...*

***Resposta*** – *Eu vou ligar para o cliente já lhe digo alguma coisa.*

*A Operadora chama a viatura ... e manda esperar, depois vai novamente atender o motorista/cliente ... e vai chamar novamente a viatura que continua a aguardar.*

***Este ping pong, tem os dias contados.***

*Única forma de combater também a distribuição de cartões pessoais, sites, do aliciamento aos clientes da R.T.C.S., porque vão deixar de ter como rectaguarda os serviços da Cooperativa para o transporte do joio.*

*Explicou-se que a Direcção ao impor regras não tem intenção de limitar a actividade individual, mas essa liberdade termina onde a dos outros Cooperantes começa.*

*Qualquer Direcção no exercício do seu mandato tem obrigação de defender os direitos de todos, mas cada um como Cooperante não está isento de obrigações “Artigo 3º do Regulamento Interno”.*

*É uma questão de princípios (Cooperativistas se quiser), uns felizmente têm outros infelizmente não, a única lei que conhecem “é a do salve-se quem poder”.*

*Tivemos de tomar uma atitude para os reencaminhamentos, vamos de igual forma proceder com os motoristas/clientes.*

### **Artigo 43º**          *Repetição de números e moradas*

*Mais um exemplo ... embora tenhamos a consciência que a solução é passar da teoria á prática fiscalizando o cumprimento deste artigo.*

*Confirma-se a chamada no 1º canal passado 2/3 minutos ... no 2º canal não se importa de repetir o número ... ou ... o nome da rua.*

*É razoável haver necessidade de utilizar o 2º canal - 2 vezes por turno.*

*Não constantemente como se verifica com certos elementos; escreveu-se no Boletim Informativo após essas 2 vezes ... na terceira vez é informado para não prejudicar o cliente ... e a seguir é suspenso 24 horas para deixar trabalhar os outros.*

### ***Tome atenção...***

*Quando o motorista chama o 2º canal, após lhe ter sido entregue a chamada, já não é a Operadora que lhe entregou a chamada que o vai atender, é a colega que está a atender telefones e deixa de atender ... para atender o motorista ... e a outra Operadora deixa de alertar chamadas para verificar os registos e comunicar á colega que é o número ou a rua tal.*

*Conclusão – As duas Operadoras param por negligência sua ... sendo constantemente provoca mau funcionamento, nomeadamente nas horas de ponta.*

## Artigo 59º

### *Deveres e direitos da Direcção*

*Aproveitamos para esclarecer uma vez mais, dando continuidade ao exposto no Boletim Informativo nº 25, que o Artigo 59º do Regulamento Interno e Capítulo VI dos Estatutos da Cooperativa “deveres da Direcção” estão a ser cumpridos na sua totalidade por esta Direcção.*

*Fizemos referência na Assembleia ... no direito á resposta que ...*

*A responsabilidade que assumimos foi como Directores.*

*- Não temos ambição de ser funcionários.*

*“Os direitos da Direcção” é que estão a ser esquecidos por alguns, Artigo 72º do Regulamento Interno.*

### Conceitos:

*Estou na praça*

*Chamada de atenção para a penalização:*

*Contravenção - 30 dias (Artigo 31º), é considerado má fé quando se localiza na praça ... sem estar.*

*Estou a fazer troco ao cliente*

*Sempre que o motorista se identificar a fazer troco ao cliente, as Operadoras têm ordens para não entregar a chamada.*

*A forma correcta de proceder “ B.I. nº 25”, é indubitável.*

### Questões técnicas:

*Viaturas em simultâneo*

*O exemplo no “B.I. nº 25” ..., ou não leram ou á um défice muito grande em interpretar o que se escreveu.*

*Sendo a forma correcta e de fácil execução, não se entende porque se insiste na confusão ...*

*- Carregue só na patilha para se identificar ... experimente ... e vamos todos sentir a diferença.*

### Questões éticas:

*Desenvolvendo outros raciocínios em prol do **bom nome**, através das comunicações via-rádio.*

*O rádio é por excelência um meio privilegiado de divulgação/publicidade/marketing, através dele passamos a mensagem a todos os clientes que transportamos diariamente, de uma estrutura/empresa/Cooperativa ... organizada e eficaz – ou não – mas por convicção vamos continua a trabalhar e a acreditar que o – sim – vai prevalecer.*

*E que o impacto pretendido “sonoro e audível” das comunicações via-rádio contribua positivamente para uma boa imagem da nossa actividade.*

*Tem-se eliminado muito diálogo desnecessário (Artigo 13-1 – falar de mais), e continuaremos a verificar o cumprimento deste Artigo.*

*Como no Artigo 17 – entrega de serviço, ou nas questões técnicas criou-se mecanismos de procedimento com viaturas em simultâneo ... sempre com o objectivo de organizar e disciplinar as comunicações.*

### ***A forma como responde ao rádio, revela a sua postura-ética/profissional***

*Localize-se com ética:*

*São João – Rotunda do bacalhau ... substitua por ... Rotunda da Academia do Bacalhau ou rotunda do Mini Preço na Galiza.*

*Torre – Rotunda mal feita ... substitua por ... Rotunda Paulo Viriato*

*A audição é diferente (soa melhor)*

**Quota:** *Por falar em quota*

*Numa retrospectiva á Assembleia Extraordinária de Junho/2010, recordando o episódio da prestação dos serviços á Segurança Social durante duas décadas e terminados em Março/2010, tínhamos razão quando afirmamos que era uma decisão política da tutela devido á situação financeira do País, “B.I. n° 23”, apareceram logo uns iluminados a denegrir a Direcção e por consequência a R.T.C.S. que só por isso deveriam ter tido alguma contenção, estando em causa o bom nome da Cooperativa. Felizmente estivemos á altura quer na resposta á Imprensa, como na liquidação total dos valores a receber, mantivemos uma atitude firme de consciência tranquila sabendo que a razão estava do nosso lado, até que nos provassem o contrário.*

*O outro ponto que não podemos deixar de realçar dessa Assembleia de aumento de quota, devido á incerteza da liquidação de valores por receber, adicionando a diminuição da receita pela rescisão do acordo verbal da prestação de serviços, o **apoio dos Cooperantes presentes** que perante os esclarecimentos transparentes em relação ao valor a aumentar e as contrapartidas das diversas opções, deram-nos margem para trabalhar esta nova realidade, deixámos de movimentar por mês milhares de euros, a logística administrativa teve de ser repensada, o quadro de funcionárias também, encargos bancários ... etc.*

*Depois de disciplinada toda esta gestão, dando continuidade a uma gestão de rigor, propusemos na Assembleia Março/2011 baixar o valor da quota a partir do presente mês.*

## Delegados Concelhios:

*A eleição dos Delegados Concelhios uma vez mais foi transferida da Assembleia/Antral por falta de presenças para a Assembleia/R.T.C.S.*

*E uma vez mais as vozes activas das praças primaram pela ausência, ou questionados a candidatarem-se ... as desculpas habituais.*

*Foram eleitos: Carlos Carvalho  
Acácio Baeta*

*“Muito poucos querem assumir responsabilidades, designadamente aqueles que deliberadamente não contribuem para o sucesso dos projectos colectivos”*

## **Nota Final**

*No inicio deste Boletim fizemos referência à estratégia que adoptamos na Assembleia/Dezembro as linhas orientadoras do Plano de Actividades no qual incluía uma análise ao Regulamento Interno, com o objectivo de fazer cumprir as regras á muito aprovadas, mas por várias razões menos conseguidas e aferir a sua evolução na Assembleia/Março.*

*Em três meses não se resolve tudo, mas a opinião consensual da Assembleia é um bom indicador que o caminho é este, “ **se quisermos atingir outro patamar mais disciplinado das comunicações via-rádio e de ética-profissional como prestadores de serviços** ”.*

*Só assim se pode viabilizar um projecto apoiado nas novas tecnologias de divulgação e informação, única forma de combater a contaminação do mercado.*

*Senão vejamos:*

*Temos **quase tudo** ... instalações devidamente equipadas, uma grande percentagem da frota actualizada, a maioria dos motoristas com postura credível e praticando preços de lei.*

*Só falta o **quase** e isso está ao alcance de todos, sermos profissionalmente melhores, e partirmos para o combate.*

*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***