



Boletim Informativo Nº28

01/Fevereiro/2012

Assembleia Geral

Realizada a 17/12/2011

Após a leitura e aprovação da acta anterior, apresentou a Direcção para discussão o Orçamento de 2012 debatendo a relação Orçamento/Quota/Créditos e o fim desse ciclo., com a actual realidade orçamental sustentada no valor da Quota, sendo este aprovado por unanimidade.

No plano de actividades deu-se conhecimento dos trabalhos a realizar na manutenção da Sede, a necessitar de substituir janelas e algumas portas devido a infiltrações e pintura geral.

Regulamento Interno

No ponto seguinte e com o objectivo de disciplinar as comunicações via-rádio propusemos ajustamentos á redacção de alguns artigos dando assim continuidade ao aperfeiçoamento das mesmas., embora saibamos que só num futuro próximo e através das novas tecnologias teremos soluções que anulem posturas menos profissionais.

Alterações aprovadas em Assembleia

Artigo 16º - Alínea H

*Quando a Operadora pronunciar (**viaturas em simultâneo ou várias viaturas a responder**), o motorista só pode premir a patilha. Se intervir verbalmente será suspenso por 24 horas.*

Artigo 17º - Ponto 2

*À segunda vez, em que a chamada é alertada continua a pertencer à Praça, devendo responder de imediato a viatura em segunda posição, **identificando o número de Taxsol da viatura que está na primeira posição.***

Artigo 17º - Ponto único

Ao ser alertada uma chamada para dentro de um raio de acção da praça, se a viatura que se encontrar em primeiro lugar não se candidatar à respectiva chamada, perde o direito à mesma, e às seguintes, até que a sua posição se altere na praça, se posteriormente responder sem a sua posição se ter alterado, fica suspenso por 24 horas.

Ao abrigo do Artigo 60º - Foram criadas e aprovadas as seguintes regras:

Os motoristas só se podem candidatar a nova chamada após a desistência da chamada anterior no canal de apoio e no local da mesma.

Nunca podem responder à chamada no canal de serviço e em simultâneo dizer que o cliente não compareceu na chamada anterior.

O motorista ao ser suspenso é responsável pela anotação do período dessa suspensão, não podendo questionar a Central quando esta termina.

Praças

Foram aprovadas alterações aos limites de praça, estando estas em elaboração, após a sua conclusão serão distribuídas aos Cooperantes para procederem á sua substituição nas respectivas pastas.

Alteração de Número Taxsol

*Depois de vários Cooperantes nos manifestarem a sua opinião e questionar a possibilidade de **alteração do número de Taxsol para o número de licença**, evocando episódios com origem na confusão entre números alegando que a solução seria a existência de apenas um número para prevenir situações futuras.*

Mas também de outros tantos Cooperantes que defendiam a manutenção da situação actual, número de licença, e número de Taxsol, por diversas razões mas de igual forma respeitáveis.

Reconhecemos que a iniciativa de colocarmos um autocolante com o número no vidro na porta direita - traseira não foi solução para todas as situações, pois continuamos a receber reclamações ou informações de clientes e autoridades que denunciam determinado número..., mas por experiência colocamos sempre um ponto de interrogação.

- Como é que vamos resolver isto..., uns querem outros não!!!

De uma forma simples, incluindo na ordem de trabalhos da Assembleia dando assim voz a todos, e através do voto cumpre-se as regras.

Depois da respectiva votação e pela diferença de três votos prevaleceu o não á mudança.

Tendo em atenção o número de presenças a diferença tangencial só pode ter uma leitura, foi pertinente termos levado a questão á Assembleia todos tinham conhecimento, esteve presente quem quis, resolveu-se o problema de uma forma transparente sem imposições e pela via democrática..., a votação ... dando assim resposta aqueles que quiseram passar a mensagem... vamos á Assembleia porque os “malandros” da Direcção querem alterar os números.

Ordem de trabalhos – Ponto 6º

O último ponto da ordem de trabalhos é designado da seguinte forma, “Outros assuntos de interesse para a Cooperativa e seus Cooperantes”, foi neste ponto que levamos á Assembleia esclarecimentos sobre situações e atitudes de certos Cooperantes/Motoristas porque é nas Assembleias que estes pontos devem ser discutidos (em Sede própria – não nas Praças) .., a incidência pessoal exige ética...mas em Assembleia Geral nada deve inibir a Direcção de divulgar e esclarecer, cumprindo assim o seu dever, para que os Cooperantes presentes possam discutir e votar.

Dos factos:

- Uma vez mais o áudio valeu por mil palavras e a Assembleia pronunciou-se sobre aquilo que ouviu e deliberou sobre os seguintes motoristas:

- O Sr. Rui Lucas/Taxsol 94, pela exposição feita a esta Assembleia das suas atitudes para com os colegas ou telefonemas provocando o mau funcionamento da Central, as gravações foram elucidativas.

Os Cooperantes presentes, indignados, condenaram tais atitudes e chegou-se a equacionar a sanção a aplicar.

- O Sr. Luís Ruas/Taxsol 27, a exposição feita a esta Assembleia lembrou as advertências, a suspensão e a continuidade das suas atitudes provocando estas mau funcionamento da Central.

Os Cooperantes presentes deliberaram que fosse suspenso até a próxima Assembleia aguardando a decisão da mesma.

Outros factos foram apresentados porque estes e outros motoristas desde:

- Telefonarem para a Central como autênticos recepcionistas ou clientes mas a quilómetros de distância do local da chamada. Confrontados com os factos á posterior; cai a máscara porque não há respostas nem soluções para as varadas; Percorrendo-se quilómetros para ir a uma chamada por exemplo aos Oitavos ... e outros tantos de retorno á Praça.

Mas foram vários/muitos.

- Monta-se um site/rede ..., cai o peixe (chamada telefónica), o familiar liga para o motorista/site a perguntar se interessa!!!

Não!!! Manda para a Rádio Táxi – E os minutos vão passando ... o cliente/site já desceu ...

Entretanto liga para a nossa Central ...

A Operadora atende ouve a morada, mas não lhe soa bem. Pela experiência quer pormenores/detalhes – Mas onde é que isso fica ... é aqui ou é ali

A telefonista do site como não tem essa experiência não sabe ou inventa, a nossa Operadora lá tenta adivinhar ... após lançar 1, 2 ou 3 chamadas que já tinha atendido anteriormente alerta a chamada/site ...

Não tarda o motorista no 2º canal

Oh!!! menina o cliente não aparece.

- Resposta da Operadora, foi pedido na altura.

Foi na altura para a nossa Central.

Mas á quantos minutos foram atendidas pelos intermediários dos recepcionistas dos sites/ou dos cartões?

Um dos motivos que nos levou a traduzir estes episódios, foi em defesa das Operadoras, e para perceberem que as culpas atribuídas a elas muitas vezes são injustas.

E enquanto não formos para as Assembleias “ doa a quem doer” e aplicar medidas exemplares, andamos a tapar buracos e nunca mais temos a estrada feita.

*Em resposta a estes factos a Direcção, lembrou a esta Assembleia que na Assembleia de Dezembro/2010 divulgamos estes factos com objectivo de alertar a apelar ao bom senso para que o artigo 34º de Regulamento Interno fosse respeitado por estes motoristas/clientes sensibilizando os mesmos a ter outra atitude e a Assembleia pronunciou-se da seguinte forma ... **Acabem com isso (B.I. nº 25).***

*Na Assembleia de Março/2011, fizemos uma análise das questões levantadas em Dezembro/2010 (B.I. nº 26), de onde transcrevemos a seguinte frase “Pouco se alterou desde a Assembleia de Dezembro mas não estamos esquecidos, que os presentes disseram ... **Acabem com isso.***

Na última Assembleia na sequência desta retrospectiva informa-mos os presentes da decisão de barrar os telefones/telemóveis aos motoristas/clientes, e de igual forma chamadas provenientes de números privados, os Cooperantes presentes aprovaram a

decisão da Direcção ratificando assim a mesma, para que conste na acta da Assembleia Geral.

Acta da Direcção

A transcrição da acta da Direcção sobre os processos individuais “R.I. – Artigo 49º, Ponto 5”, dos ex - motoristas, Taxsol 128, Sr. Nuno Oliveira e Taxsol 69, Sr. Fernando Pacheco dos quais se relatou os factos para os devidos efeitos, por deliberação dos presentes os mesmos foram arquivados.

Revisão de estatutos

Carecem de uma actualização, demos conhecimento á Assembleia da necessidade de se efectuar alterações nomeadamente á sua Denominação.

Material obsoleto

Material sem qualquer utilidade apenas a ocupar espaço, comunicou-se o seu abate, deixando assim este de fazer parte do inventário.

Serviços administrativos

Deliberou a Assembleia que a partir de 2012, pela inscrição de motorista fosse cobrado um valor de 10 euros.

Chamar á Praça

Por diversas vezes se tem feito referênciã nas Assembleias, em reuniões de Direcção, no Boletim Informativo é tema comum entre colegas nas praças, a eficácia do artigo 17º do R.I. (Operacionalidade) este é por excelência um ponto de discórdia, de contravenções quer seja por contingência ou falta de profissionalismo.

Este artigo considerado por nós o mais “difícil” no sentido de se encontrar um equilíbrio entre a teoria/prática – entre a redacção e a sua aplicação.

Embora seja inquestionável a exigência da Direcção em fazer cumprir as regras e se tenham introduzido algumas correcções, mas enquanto a voz for interveniente e perante determinadas limitações “somos Cooperativa, não somos Empresa”, conclui-se que o problema é estrutural e como tal á que tentar outras soluções.

A abordagem que fizemos na Assembleia ao tema, é de que estamos a finalizar pormenores e iremos avançar a título de experiência da entrega de serviço “chamando á praça”.

Análise/Reflexão

Introduzimos na Assembleia a velha questão dos Hotéis, ela é tão velha mas sempre actual, que Hotéis com meia dúzia de dias de existência ... mas Histórias muitas.

Após diversos Colegas nos relatarem situações relacionadas com determinados Hotéis tais como:

- Fui de chamada, já lá estava fulano e sicrano, os clientes já não chegaram para mim.

- Fui de chamada, quando cheguei já lá estava fulano, pagaram-me a deslocação ... mas não deu nem para metade dos quilómetros ... ida/retorno.

- Fui de chamada, estava a carregar tive de tirar as malas por que chegou sicrano ... etc., etc., etc.,...

O que é que a Central pode fazer ... questionam

O que a Central tem feito é anular a margem de manobra sempre que detecta alguma irregularidade, mas temos limitações ... agora compete a cada um fazer a sua parte.

Acompanhe o raciocínio exposto em Assembleia:

- Se só ligam para a Central quando lhes convém, trate-os de igual forma.

Por exemplo:

- Se estiver a metros dessas unidades ... responda, porque é conveniente para si ... nunca a quilómetros, tenha como bitola a metragem da deslocação “mais ou menos” ou se a linha de retorno for essa.

Perante a reclamação, haverá da nossa parte disponibilidade imediata para explicar a quem de direito o porquê da demora.

Enquanto responsáveis estaremos sempre na linha da frente para defender estas e outras posições que acharmos razoáveis, (Realiza-se em Março a próxima Assembleia), onde poderão apresentar propostas.

Agora criticarem as atitudes:

A uns não querem pagar a deslocação, mas a outros permitem que os carros cheguem lá a contar da Casa da Guia ou da Rotunda de Birre ou já sabias que o caminho mais curto para o Aeroporto é pela A16 ... vale tudo ... eram todos muito solidários com a Central enquanto precisaram dessa solidariedade.

Somos apologistas que as pessoas se definem nos actos, palavras leva-as o vento.

Por um lado criticam...

Mas por outro dão-lhes cobertura através do telefone ou saem da praça atrás deles. Isso é que nós criticamos, e assim é obvio que não vamos a lado nenhum.

- Seremos sempre defensores desse elo de união “A Central”.

Extra – Assembleia

Aproveitando o Boletim Informativo como meio de comunicação faz-se um apelo ao bom senso na cobrança do suplemento de bagagem = 1,60€

Da convenção: *(Quando o peso ou a dimensão dos volumes transportados obrigarem à utilização do porta – bagagem, o motorista poderá cobrar um suplemento)*

Sem pôr em causa essa cobrança perante o indubitável, embora seja sempre ao critério do motorista.

Perante a dúvida “se justifica ou não ... e mesmo por vezes justificando”, devido á actual conjuntura económica e á necessidade de fidelizar clientes ... partindo do principio que o cliente é de todos, a não cobrança desse suplemento nestas situações

“ Uma atenção para com o cliente” principalmente o cliente diário ...

- Hoje ganha-se menos uns cêntimos ... amanhã ganha-se mais uns euros

Dando continuidade á tolerância ... não pratique a “tolerância zero”, ao chegar ao local de chamada não accione de imediato o taxímetro ... aguarde uns segundinhos ... mesmo que estes lhes pareçam minutos.

Se agir em ambos os casos desta forma, não contribui garantidamente para a caixa de reclamações da Central.

As alterações previstas neste Boletim informativo terão efeito a partir das 00.00h do Dia 08 de Fevereiro de 2012.

SALA – MUSEU

“PROJECTO RECOLHA” – Tem como objectivo recolher e preservar todo o tipo de material relacionado com a nossa actividade.

COLEGA COLABORA nesta iniciativa cedendo ou por empréstimo à Cooperativa.

Taxímetros, Rádios, Fotos, Documentos, e.t.c.

Nota:

- Todo o Material é identificado e registado em livro próprio e será propriedade de quem o cedeu podendo a qualquer momento solicitar a devolução do mesmo.

“Essa cedência temporária permitia fotografar ou fotocopiar esse material, enriquecendo o espólio da Cooperativa”

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