

Caro Cooperante

Relendo os últimos boletins informativos;

E, após dezasseis meses de funcionamento do sistema Autocab ... ultrapassadas diversas fases de formação/adaptação ... posteriormente sessões de esclarecimento (com a presença do técnico) ... esquemas e redações nos Boletins Informativos exemplificando as diversas funcionalidades ... chamados á Central para corrigir procedimentos ... nas praças perante as dúvidas os esclarecimentos ... abrindo até excepções via-rádio que **definitivamente**, terminam com a distribuição deste B.I. – (Ler nota final)

Concluimos:

Que o sistema pôs a nu ... a limitação de alguns motoristas;

Noutros o comodismo é mais forte ... que a vontade de aprender e colaborar na eficácia do sistema ... É notória a sua postura;

- É mais fácil utilizar o rádio, denunciando essa falta de empenhamento, e insistindo num diálogo desnecessário ... do que **agir correctamente**.

A solução, futura passa;

Infelizmente pela penalização do motorista, sempre que este substituir **o rádio** pelo **terminal**. Ou seja:

- **É cometida uma infracção**, sempre que se constatar que a intervenção do motorista via-rádio podia ter sido efectuada via terminal.

Contravenção: - Suspensão dos serviços da Central por 30 minutos (ao abrigo do artigo 60º do R.I.).

Mas se houve tolerância, compreensão e ajuda para a falta de adaptação ... Já não tolerámos intervenções despropositadas, nomeadamente a contravenção ao (artigo 28º do R.I.) – Reclamações via-rádio.

De igual forma estivemos atentos às atitudes condenáveis e demos indicações para **repor as penalizações**, àqueles que intencionalmente adoptam uma postura incorrecta no manuseamento do terminal para evitar as mesmas.

Por último enaltecer o empenhamento, a colaboração, o sentido ético de todos aqueles que manifestando interesse na aprendizagem e por consequência agindo correctamente na parte técnica ... não intervindo desnecessariamente via-rádio mas sim informaticamente ... registando ocorrências e transmitindo á Direcção, sugerindo ou desfazendo dúvidas, questionando ... contribuíram para a implantação do sistema.

Uma vez mais, vamos abordar;

Questões Técnicas:

Despenalização Artigo 13°C do R.I.

Se aceitar um serviço na praça, e entretanto apanhar cliente, e, não havendo mais viaturas na mesma, deve escolher a opção ... **Rejeitar Serviço**, accionar taxímetro antes de sair da praça para que a sua posição seja verificada (tem cliente) e de seguida a opção **Despenalização 13°C do R.I.**, para que esta seja efectuada.

A sequência correcta é:

Rejeitar Serviço – ACCIONAR TAXIMETRO – **Despenalização 13°C do R.I.**

Sem serviço:

Após, aguardar a chegada do cliente, dentro de um espaço de tempo razoável (Artigo 19º, alínea C do R.I.), e verificar a ausência do mesmo, o procedimento correcto é,

Comandos – **Sem Serviço** – **Seta verde, (e ponto final).**

A indicação está dada á operadora, **de falta de cliente.**

Se a operadora tiver algo a acrescentar, além do mencionado no terminal, é ela que comunica ao motorista.

É desnecessário o diálogo via-rádio ...

- O cliente não aparece ... Vou-me embora ... Vou aguardar ... Afinal já apareceu ...

Sem Serviço; Outro exemplo

O cliente cancela o serviço;

O motorista **Tem de fazer Sem Serviço, (e ponto final)**, e esperar que a operadora confirme, recebendo no seu terminal a seguinte mensagem ... *sem serviço.*

ATENÇÃO: - Não pode o motorista escolher a opção **livre** e **verde**, é errado, altera o funcionamento normal do sistema com consequências diversas.

Mensagens do motorista

Procedimentos:

Tem-se verificado que se continua a utilizar o rádio, ocupando a operadora desnecessariamente, existe no terminal mensagens pré-definidas que substituem a voz.

Exemplos:

Procedimento incorrecto: - Já enviou um carro ???

Sequência Correcta é: - Vai a  Msg motorista - Já enviou viatura

A operadora vai localizar a viatura e envia mensagem **SIM** ou **NÃO**


Pedir um carro ou mais um carro:

- Vai a  Msg motorista e **PEDIR UM MÓVEL**

Pedir uma carrinha ou mais uma carrinha:

- Vai a  Msg motorista e **PEDIR UMA CARRINHA**


Chega ao local da chamada e são 5 ou + passageiros:

- Se o cliente quiser mais um carro: - Vai a  Msg motorista e **PEDIR UM MÓVEL**

- Se o cliente não quiser o carro: - Vai a  Msg motorista e **EXCESSO DE PASSAGEIROS** e de seguida faz **SEM SERVIÇO** para que a operadora o liberte.

Cliente Alcoolizado:

Procedimento incorrecto: - Não vou levar o cliente porque está bêbado, etc.

A sequência correcta é: -  Msg motorista e **CLIENTE SEM CONDIÇÕES**

Encontra objecto na viatura:

Procedimento incorrecto: - PEDIDO DE VOZ

A sequência correcta é: - Vai a  Msg motorista e PERDIDOS E ACHADOS

E aguarda a mensagem da operadora: *Transmíta*

NOTA: Nesta situação o motorista nunca deve fazer pedido de voz porque a operadora tem de fechar o canal para que mais ninguém ouça os pormenores da objeto encontrado (**Não nos podemos esquecer que sempre que se faz um pedido de voz todos (motoristas/clientes), estão a ouvir.**)

Pedido de Voz

Sempre que necessário seja; efectuar o **pedido de voz** e, depois de accionar o mesmo via terminal, **deve aguardar que a Central lhe envie a seguinte mensagem *Transmíta*, e nunca intervir via-rádio antes de a receber.** A operadora desempenha diversas funções em simultâneo. Além de que pode não ser o único a solicitar **pedido de voz**.

Pode existir nesse momento uma lista de atendimento, e tem de aguardar a sua vez.

Rejeitar serviço = Penalização = 2 horas

Não há razão para a seguinte afirmação:

“Devia de ter a informação que estou penalizado”, o artigo 13ºC do R.I., tem a resposta inserida na sua redação;

- Se aceitar serviço e **rejeitar serviço**, fica penalizado.

O motorista que tiver esse procedimento sabe que automaticamente fica penalizado por duas horas, **não é necessário informação adicional.**

Envio do **crédito** para a Central:

Voltamos a anexar neste B.I. o esquema de enviar o crédito via terminal.

Alerta-se para o facto de o sistema só aceitar **uma única vez o seu envio.**

- Se tiver dúvidas, não vale a pena fazer a segunda tentativa.

- Como também não é necessário questionar a operadora, se o valor do crédito chegou á Central.

Sempre que efectue um serviço a crédito, e procedimento de envio não esteja correcto é a OPERADORA que questiona o motorista do valor do crédito.

O motorista efectua o crédito e envia para a Central, (e ponto final).

Informação adicional:

A informação adicional apresenta-se no terminal como **NOTA:** na parte inferior da origem do serviço (morada), para visualizar a mesma deve o motorista carregar nas duas setas do lado inferior esquerdo do terminal – No final desta nota se carregar novamente visualizará o destino do cliente (se estiver inserido).

Atenção: Esta nota pode referir-se á origem ou ao destino do cliente.

Praça / posição

Mais uma vez se alerta para a obrigação de corrigir a posição na praça.

Todos temos conhecimento que a configuração das praças, excede os seus limites físicos (tecnicamente identificada como tolerância) para que as viaturas estacionadas nas mesmas não percam a posição.

Essa questão técnica provoca por vezes posições invertidas quando duas viaturas entram numa praça em simultâneo.

Quando verificar que a sua posição não está correcta;

Entrou atrás do colega e o sistema coloca-o á frente;

Deve fazer **reservado** e **livre**. - Um simples gesto ... Uma nobre atitude.

Finalizar/Reservado

Na formação realçou-se a importância de **finalizar** ou **reservar** o terminal em determinadas circunstancias.

Tem-se verificado motoristas em contravenção ao estipulado no artigo 14ºB – Ponto 3, do aditamento ao R.I.

A solução passa pela suspensão dos serviços por 1 hora (ao abrigo do artigo 60º do R.I.), com o objectivo de eliminar comportamentos que prejudicam o bom funcionamento do sistema.

Créditos

Quando o serviço de crédito é introduzido no sistema para ser enviado para as viaturas, já foi trabalhado administrativamente de uma forma credível;

Troca de E-mails para definir detalhes, estimativas de preço e definição dos mesmos, assinaturas de contrato, **em que ambas as partes assumem responsabilidades através das mesmas.**

A obrigatoriedade de os efectuar ... aprovada em Assembleias Gerais, esclarece qualquer dúvida !!!

Uma minoria ... não pode pôr em causa esta legitimidade.

Por agora uma chamada de atenção aos percursos, estes têm de ser efectuados

pela menor distância, os valores acima da média sem justificação sofrem uma rectificação e accção disciplinar.

Emergência

O seguinte texto foi retirado do boletim informativo nº 39 de 03/Fevereiro/2014

*“Analisou-se ainda a problemática dos constantes acionamentos do alarme. Além de prejudicar o bom funcionamento da Central, (constantes interrupções no desempenho das operadoras para verificar a localização das viaturas)...as reincidências de determinados motoristas, permite a desvalorização dos mesmos, **em situação de emergência.***

- Alerta-se para a obrigação de deslocar o botão, já que o argumento do seu acionamento é sempre um ato involuntário, devido á localização do mesmo.

Contravenção - Suspensão dos serviços”

Em termos práticos nada foi alterado, e o problema mantém-se, uma vez mais a solução passa pela penalização. (Na primeira vez que acionar o alarme será alertado para a situação ... na reincidência = suspensão de serviços ao abrigo do artigo 60º do R.I.).

Rádios

Por solicitação da Direcção, o técnico esteve presente na Central **diversas vezes** para dar assistência á lista previamente elaborada, sendo essas viaturas informadas a deslocarem-se á Central para efectuarem as reparações necessárias.

Conjuntamente emitiu-se um alerta visando a manutenção dos rádios.

Verificámos:

- A resistência do costume em se deslocarem á Central e procederam ás necessárias reparações ... O desleixo habitual em relação aos alertas.

Solução:

Dar cumprimento ao artigo 10º do R.I., e uma vez mais uma chamada de atenção, para o artigo 34º do R.I.

Nota: Vale pena, consultar a redacção dos artigos.

Actualizações do sistema:

Como têm verificado, há por vezes necessidade de suspender o sistema, para que os técnicos possam proceder às necessárias actualizações (últimas versões do programa).

Fazemos questão que estas sejam efectuadas nas alturas de menor volume de chamadas e salvaguardamos outros detalhes para que a prestação de serviço seja penalizada o menos possível (mesmo sabendo que essas actualizações normalmente demoram apenas 5/10 minutos).

Outra situação, é de um minuto para o outro ficarmos sem sistema ... Há que verificar computadores, proceder a reset (aguardar resultados), e em simultâneo entrar em contacto com os técnicos que remotamente trabalham ou dão indicações ou se deslocam á Central.

Mas em qualquer das situações, a indicação que as operadoras têm é de **imediate alertar o serviço via-rádio**,

O cliente ignora a situação, tem é de ser servido.

Ao ser alertado o serviço via-rádio, automaticamente todos os motoristas se apercebem que existe problemas no sistema, (uma das razões da existência da alínea E do Artigo 10º ao aditamento do R.I.).

- A sua redacção obriga o rádio estar ligado.

Nestas situações em que os **técnicos, operadoras, Direcção**, estão a dar o seu melhor para resolver o problema ... Sob pressão, sabendo que actualmente o sistema é o garante da eficácia do serviço.

- Questionando o técnico ... *já se pode ???* ... e este aconselha-nos ... calma !!!

No meio deste cenário;

É **INADMISSÍVEL** que haja iluminados, a intervir com palpites via-rádio, **prejudicando tudo e todos.**

A forma de colaborar, é não intervir ... porque se o fizer, não vai haver contemplações (Artigo 26º do R.I.).

Nota Final (página 1)

Já não faz sentido continuar a questionar as operadoras com questões técnicas;

- Estou em primeiro e dá-me segunda posição
- Estou aqui na praça ... e o carro de trás saiu primeiro
- Não tenho comunicação/já limpei o cartão/já fiz reset
- O que é que se passa com o meu terminal?
- Será que estou punido/castigado/suspenso

As operadoras não são técnicas ... a sua formação é direccionada ao despacho de serviço, não têm meios nem soluções ... e lá vem a resposta clássica;

“Faça estado, Faça Verde”.

Apos a distribuição deste boletim informativo;

As operadoras **têm ordens** para não dar respostas a esse tipo de questões.

- Há questões básicas que até o colega do lado dá uma ajuda ... seguidamente pode haver necessidade de substituir o terminal ... ou ... não (contacte a Direcção), provavelmente a solução passa pelos serviços técnicos (Autocab).

Aos primeiros sinais de anomalias no terminal, no retorno de um serviço a Lisboa, não deixe agravar (a futura avaria) passe pela Autocab, utilize a garantia.

São os técnicos que têm a solução para as suas questões ... não são as operadoras.

Tome Nota:

As viaturas (sistema) que tenham a polaridade trocada, ou seja; quando estão ocupados e dão livre ou vice-versa ... ou quando alteram o taxímetro para a 3ª tarifa e ficam livres para o sistema (quadrado do lado direito canto superior, está vermelho e passa a verde), devem passar pela Autocab, para solucionar o problema ...

tem-se alertado individualmente sem efeito prático.

Vamos elaborar lista (a partir da Central), e suspender as viaturas em causa ... motivos:

1º - Se tem problemas, têm de ser solucionados ... o sistema tem de estar uniforme.

2º - A garantia tem um prazo, todas as correcções têm de ser efectuadas, para evitar futuras situações do tipo: - A garantia acabou ... custa X.

Á direitos e deveres a cumprir.

Disciplina

Esta, tem sido uma das bandeiras desta Direcção, mandato após mandato.

Com o início da entrega de serviço pela via informática, anulou-se naturalmente muitos procedimentos passíveis de acção disciplinar.

As novas tecnologias permitiram algum apaziguamento nos processos disciplinares ... sempre polémicos ... e de difícil gestão, entre colegas.

De difícil gestão porque tendo todos a mesma actividade profissional, mas comportamentos diferentes, a única forma de garantir o bom funcionamento, são as regras. - **Missão ingrata para quem as fiscaliza**

Mas muito se tem escrito ... e dito sobre disciplina, e algumas Direcções muito têm feito por ela ... é pena que não seja um princípio de todas elas.

Perante um período de alguma expectativa em relação ao sistema e novas regras
Manter a disciplina continua a ser uma prioridade

Reclamações

Continuam a chegar, com demasiada regularidade reclamações dos clientes por motivos diversos, mas tendo quase sempre como protagonista ... o motorista.

- O cliente nem sempre tem razão ... é verdade.

Mas também não é mentira que há motoristas azarados ... toca-lhes sempre os clientes difíceis ... há diversos clientes a recusar determinados motoristas.

A protecção ao cliente, razão de ser da actividade ... a imagem ... e o bom nome ... não pode ser posta em causa ... não pode ser denegrida ... é urgente separar o trigo do joio.

Estes casos têm de ser equacionados em Assembleia Geral, com o fundamento que;
“O cliente é de todos, por todos tem de ser bem servido” artigo 19º do R.I.

Após estas explicações, e outras referenciadas no início deste B.I. ...

- Só se houver dificuldade em ler e interpretar.

Agradecimentos

Sites

Para memória futura, regista-se e enaltece-se o cumprimento desta deliberação.

A rápida desativação dos sites, foi um sinal claro de entendimento ao objectivo da proposta, aprovada em Assembleia Geral.

Proteger o interesse de todos os Cooperantes.

Caros Cooperantes,

Não estive em “jogo”, apenas mais uma proposta de proibição ou de obrigação a determinada regra.

O que estive em causa ... não foi algo apenas relacionado com o presente.

Mas sim o apoio de todos,

á continuidade do projecto ... C.S.R.T.C.S. = Táxis Cascais,

que ele continue a ser o elo de ligação e união do Sector no Conselho.

Pelos Cooperantes

Visite o *Site*, www.taxiscascais.com

Continuamos a trabalhar na reestruturação do nosso *Site* ... dando prioridade á sua funcionalidade,

Já disponível ... a adesão dos clientes tem superado as nossas expectativas, a sua utilização tem sido uma mais-valia.

Estamos também a elaborar a parte direccionada aos Cooperantes e motoristas.

Licenças T

Vivemos um período em que a falta de regras é notória ... e o nosso sector não está imune.

Falta legislação ... Falta fiscalização ... caminho livre par o vale tudo.

Assim entenderam aqueles que vestindo a farda de mercenários ... sem pátria ou bandeira, iniciaram a luta pela anarquia.

Vivemos ainda !!! num estado de direito ripostaram uns quantos ... apelando ás Autoridades a sua intervenção.

- Não foi fácil ... repor a legalidade.

A todos aqueles ... que de uma forma directa colaboraram ligando ás autoridades a denunciarem a presença da letra T nas praças de táxi ... ou aqueles que de uma forma anónima trabalharam para o mesmo objectivo,

**Para memória futura, regista-se a importância desse empenhamento ...
ele foi determinante.**

Pelos Delegados Concelhio/Distrital

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

Enviar crédito para a central

(Ir á casinha, independente do menu)



1. Comandos



2. PREÇO

3. Botão verde do lado direito



4. Carregar em cima da palavra **Preço**

| Enviar preço | |
|-----------------|-------|
| Informar | |
| Preço | €0,00 |
| Km | 0,0 |
| Tempo de espera | 0 |
| Nº Requisição | 0 |
| Extras | €0,00 |

5. Carregar no lápis



6. Escrever o valor do serviço

| Editar preço | |
|--------------|-------|
| | €0,00 |
| ✓ | 1 2 3 |
| | 4 5 6 |
| ✗ | 7 8 9 |
| | < 0 C |

7. Botão verde do lado esquerdo



- Carrega (símbolos comandos)

- Carrega (na palavra preço)

- Carrega (no botão verde)

Exemplo: O valor do crédito é 5,75€,

Carrega em cima do 5

Carrega em cima do 7

Carrega em cima do 5

- Carrega no (botão verde)

8. Aparece valor no terminal (**Preço €5,75**)

| Enviar preço | |
|-----------------|-------|
| Informar | |
| Preço | €0,00 |
| Km | 0,0 |
| Tempo de espera | 0 |
| Nº Requisição | 0 |
| Extras | €0,00 |

9. E carregar novamente (botão verde do lado esquerdo) - (enviar o preço para a central)



Problemas com o terminal

Serviços de Assistência

Telefone: Escritório/Oficina - 211 589 581



Rua João Ortigão Ramos, Nº 26B - Lisboa
infoportugal@autocab

Entrada principal do cemitério de Benfica, primeiro edifício do lado esquerdo