

Um mundo que o faz viajar

Funcionamento e utilização de Call Center

Regulamento Cooptáxis

Lisboa, abril 2021

Identidade Cooptáxis



Missão

Garantir segurança e conforto no transporte dos passageiros.
Responder às necessidades de mobilidade das comunidades.



Visão

Ser a melhor e a maior marca de táxis no território português.
Estar presente em todas as capitais de distrito.



Valores

Responsabilidade social,
Sustentabilidade ambiental,
Inovação, Criatividade,
Honestidade.

Terminologia

Cooptáxis é uma marca Autocoope, registada em 2010. É o nome da maior frota nacional de táxis, com 1.200 táxis conduzidos por mais de 2.000 motoristas certificados (sócios e utilizadores - seus colaboradores e ou representantes).

Sócio é aquele que subscreve e realiza títulos de capital da Autocoope – Cooperativa de Táxis de Lisboa, C.R.L., de acordo com o definido nos Estatutos.

Trabalhador é aquele que exerce atividade na Autocoope mediante um contrato de trabalho.

Utilizador é aquele que, proprietário de táxi, utiliza os serviços disponibilizados pelo Call Center.

Colaborador é aquele que conduz o táxi por conta do utilizador.

Representante é aquele que representa o utilizador através de documento legalmente válido.

Membro é a designação que agrega sócio, trabalhador, utilizador (colaborador e/ou representante).

Passageiro é a palavra que vem substituir "cliente". Quem viaja é um passageiro.

Viagem é a palavra que vem substituir "serviço". O passageiro, viaja.

Parceiro é a pessoa ou entidade com quem a Cooptáxis estabelece uma relação de parceria para a execução de determinada atividade.

Funcionamento e utilização do Call Center Regulamento Cooptáxis

Este regulamento visa a boa gestão da comunicação do Call Center com a comunidade e entre a comunidade e o motorista de táxi. Regular acessos, como executar procedimentos, focar prioridades e sancionar desempenhos prejudiciais à imagem da Cooptáxis® são os capítulos que se seguem.

O sucesso do modelo de negócio Cooptáxis depende de uma eficaz regulação do Call Center e da sua capacidade de adaptação aos novos desafios que a realidade apresenta. Aos profissionais envolvidos no processo exige-se acuidade na função.

1. Normas e Princípios Gerais

- 1.1.** Os serviços do Call Center são utilizados pelos sócios motoristas da Autocoope e pelos motoristas de táxis que, embora não pertencentes à Autocoope (utilizadores), sejam a tal autorizados pela Direção da Autocoope. Todos estes passam a ser designados por membros Cooptáxis. A autorização concedida pela Direção, referida supra, caduca com a transferência da propriedade ou da posse da viatura para a qual foi concedida. Nos casos em que haja lugar à substituição da viatura por parte do utilizador, este, deve comunicar de imediato tal facto aos serviços administrativos da Autocoope, sob pena de lhe serem suspensas as comunicações.
- 1.2.** As autorizações da Direção referidas neste artigo só poderão ser concedidas após preenchimento e entrega à Autocoope, pelos proprietários desses táxis, da ficha individual identificativa referida no ponto 3.3 e ainda da declaração de adesão às normas do presente Regulamento.
- 1.3.** Todos os membros Cooptáxis têm iguais direitos e deveres no que respeita ao funcionamento do Call Center.
- 1.4.** É de exclusiva competência da Direção da Autocoope a afixação das quotas mensais emergentes da utilização dos serviços do Call Center, da caução a prestar pelos proprietários dos táxis, designados utilizadores, da respetiva quota de inscrição, e demais custos do processo administrativo.

- 1.5.** O pagamento da quota mensal referida no número anterior, será efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, salvo se o último dia calhar em fim-de-semana ou feriado, casos em que o último dia é primeiro dia útil seguinte. Em caso de incumprimento serão suspensas as comunicações e devidos juros de mora, calculados à taxa comercial em vigor, por cada dia de atraso após aquele período e até ao máximo de 30 dias. A Direção, pode, excecionalmente e desde que o justifique, alterar os prazos de pagamento aqui referidos.
- 1.6.** Decorridos trinta dias de suspensão das comunicações nos termos e pelos fundamentos previstos supra, sem que a situação seja regularizada, será promovida pela Direção a instauração de processo disciplinar, para exclusão de utilização dos serviços de Call Center, observando-se, para o efeito, quanto vem disposto no presente Regulamento.
- 1.7.** Nenhuma transmissão de informação, apelo ou equivalente pode ser concretizada via Call Center sem que previamente a mesma seja autorizada pelo Diretor responsável ou, por ausência deste, por pessoa designada para o efeito.
- 1.8.** Todas as viaturas táxi autorizadas a utilizar os serviços do Call Center, serão equipadas com os equipamentos designados pela Autocoope, os quais são dotados de código de identificação e alarme automático.
- 1.9.** O membro Cooptáxis obriga-se a não fazer, e a impedir que seja feita, no interior ou exterior da viatura, publicidade que de forma, direta ou indireta, constitua concorrência às atividades e serviços desenvolvidos e prestados pela central Cooptáxis.
- 1.10.** Mais se obriga o membro Cooptáxis a não utilizar na viatura bens ou equipamentos que, de forma concertada ou organizada, se destinam ou permitem, ainda que não exclusivamente, prestação de serviços que constitui concorrência com as atividades e serviços desenvolvidos e prestados pela central Cooptáxis.

2. Procedimentos em Alarme

Contactar com o Call Center quando a situação é de Perigo Iminente, acionando a opção existente na viatura.

- 2.1.** Cada viatura tem instalado um botão de emergência. Para ativá-lo, basta premir durante 3 segundos.

- 2.2. O membro Cooptáxis saberá que está em alarme quando aparece um triângulo (▶) colorido na parte inferior do ecrã da GoBox.
- 2.3. Ao ser acionado o alarme pelo membro em perigo, no BRAVO 1, na janela de alarme surge o número da viatura.
- 2.4. O operador é responsável pelas posições do veículo e pelos procedimentos.
- 2.5. A viatura em perigo, vê no seu sistema (GoBox) os auscultadores (🎧) e fica a saber que o operador está a ouvir a conversa dentro da viatura.
- 2.6. O membro da viatura em perigo, deve promover a conversa com o passageiro, para que o operador perceba qual o destino da viagem.
- 2.7. O operador tem de comunicar à frota, através de mensagem para a Gobox, a localização da viatura em risco e qual o seu destino. Exemplo da mensagem: **"Colega que possa auxiliar com urgência a viatura X na Rua X com destino a X"**
- 2.8. O membro Cooptáxis que vai prestar auxílio (se aplicável) tem de informar a central através de pedido de voz.
- 2.9. O operador tem de comunicar à viatura em auxílio, as coordenadas da viatura em perigo por voz.
- 2.10. Caso nenhum membro Cooptáxis possa prestar auxílio à viatura em perigo, tem o operador de informar a PSP ou GNR da respetiva ocorrência, fornecendo às autoridades a localização da viatura, e se possível, fazer o acompanhamento da viatura até à sua imobilização.

3. Operacionalidade

- 3.1. Em caso de abandono da viatura, é obrigatório desligar todos os sistemas de comunicações.
- 3.2. Em caso de avaria ou deficiente funcionamento do equipamento será pela Direção, ou por pessoa ou pessoas por esta designada, concedido ao membro um prazo de oito dias para proceder à reparação, sob pena de, não a efetuando, serem suspensas todas as comunicações via Call Center, sem prejuízo, em qualquer caso, da obrigação de pagamento das quotas mensais devidas.

- 3.3.** Todos os membros são obrigados a preencher uma ficha individual e um cartão digital identificativos, nos termos que forem definidos pela Direção. Em caso de perda ou extravio, será emitido novo cartão, a expensas do respetivo membro, pelo preço fixado pela Direção para a emissão de cada cartão.
- 3.4.** Em todas as viaturas será obrigatoriamente afixado, no canto superior direito do para-brisas e no óculo traseiro, o respetivo número atribuído pela Direção e ainda uma faixa identificativa de acordo com os modelos aprovados. As faixas e números referidos são fornecidos pela Autocoope, mas nos casos de substituição de viatura, destruição ou danificação intencional, a respetiva substituição e recolocação implica o pagamento, pelo membro, do preço fixado pela Direção.
- 3.5.** Nenhuma viatura ligada à Autocoope, CRL, propriedade da mesma ou dos seus membros poderá ser conduzida por pessoa que não seja titular do Certificado de Aptidão Profissional (CAP)/ Certificado de Motorista de Táxi (CMT) e dos demais documentos previstos neste Regulamento.

4. Sistema de Sanções

- 4.1.** Todo o serviço atribuído a um veículo tem de ser obrigatoriamente cumprido. Não é permitida a devolução de um serviço aceite previamente, sem justificação plausível. É assim estabelecido um sistema automático de sanções, cujos parâmetros poderão ser alterados pelo departamento de frota, sem aviso prévio, e que, nesta altura, são as seguintes:
 - a) Membro que não aceite um serviço. Sanção de meia hora (desligado da central). Aplicação Automática;
 - b) Membro que não aceite os serviços duas vezes no espaço de 4 horas. Sanção de 2 horas (desligado da Central). Aplicação automática;
 - c) Rejeitar (devolver) um serviço previamente aceite. Sanção de 24 horas (desligado da Central). Aplicação automática;
 - d) Aceitar o serviço, não o efetuar, e não informar a Central. Sanção de 15 dias (desligado da Central). Aplicação automática;

- 4.2. Quando o Call Center atribui um serviço a uma viatura, o membro deverá verificar sempre se o passageiro/cliente que recebe é o mesmo que solicitou o serviço.
- 4.3. Qualquer comunicação entre o Call Center e a viatura deverá ser sempre breve, concreta, objetiva e correta.
- 4.4. O membro deve comunicar à Supervisão qualquer incidente ocorrido num serviço atribuído pelo Call Center, no prazo de oito dias.
- 4.5. O membro deve comunicar ao Call Center qualquer demora que possa afetar a realização do serviço. A comunicação será efetuada com prévia petição de voz. É proibido contactar o Call Center por telefone para resolução de incidentes. (Utilizar sempre a petição de voz)
- 4.6. O membro deve seguir sempre as instruções indicadas pelos operadores ou pela equipa de assessores de frota.
- 4.7. As indicações fornecidas pelos assessores de frota devem ser respeitadas por todos os utentes. Em caso de discordância esta deve ser comunicada ao Chefe de Frota e nunca debatida via Call Center.
- 4.8. Nas pausas para descanso ou outras, na rendição, oficinas ou em qualquer outra circunstância de ausência do membro na viatura, é expressamente obrigatório desligar-se do Call Center para não prejudicar a distribuição do serviço.

5. Infrações

A Cooptáxis classifica as infrações em três tipos: leves, graves e muito graves.

São consideradas infrações leves:

- 1) Não ter as faixas identificativas da Cooptáxis® nos locais e termos determinados ou tê-las em mau estado;
- 2) Não comunicar à Supervisão as alterações de domicílio, mudança de viatura ou outros dados que comprometam a relação membro/ Cooptáxis®;
- 3) Não informar a Supervisão dos incidentes ocorridos com serviços do Call Center;

- 4) Descurar a limpeza exterior do veículo;
- 5) Uso incorreto do equipamento a bordo.

São consideradas infrações graves:

- 1) Não ter as quotas/mensalidades e demais custos em dia;
- 2) Não informar a Supervisão da contratação de um colaborador;
- 3) Não se dirigir às oficinas para atualização dos equipamentos quando determinado;
- 4) A devolução sistemática de serviços do Call Center;
- 5) Descurar a limpeza interior do veículo;
- 6) Comunicar com os operadores do Call Center, assessores de frota ou outros utentes pelos meios disponíveis (voz na box), de forma incorreta;
- 7) Não confirmar o nome do passageiro/cliente que solicitou o serviço do Call Center e transportar outro passageiro em seu lugar;
- 8) Não seguir as indicações emanadas pelo Call Center ou pelos assessores de frota;
- 9) Não ligar o ar condicionado nos serviços do Call Center durante os meses de verão;
- 10) A prestação de serviços em calções, camisolas de alças, bonés e chinelos ou qualquer outro traje que não se adeque ao serviço prestado;
- 11) Nos serviços com hora marcada, pôr o taxímetro a contar antes do tempo;
- 12) Nos serviços de chamada normal colocar o taxímetro a contar antes da chegada à porta do cliente;
- 13) Não aceitar o pagamento através de cartão de crédito/débito;
- 14) No período de três meses, acumular duas faltas leves;
- 15) Cobrar dinheiro em serviço a crédito;
- 16) Não tratar devidamente o passageiro/cliente da Cooptáxis®;
- 17) Não desligar do Call Center em caso de ausência da viatura por qualquer circunstância.

São consideradas infrações muito graves:

- 1) Não realizar os cursos de formação indicados pela Cooptáxis®;
- 2) Ser constantemente sancionado pela devolução de serviços;
- 3) Finalizar um serviço sem o ter realizado, sem autorização da Call Center;
- 4) Contactar pessoalmente com passageiros/clientes da Cooptáxis®;
- 5) Esperar por passageiros/clientes da Cooptáxis® à porta de empresas ou estabelecimentos comerciais sem autorização expressa da Cooptáxis®;
- 6) Não aplicar corretamente as tarifas e suplementos vigentes;
- 7) Adulterar, viciar ou manipular, por qualquer forma, o sistema/equipamento instalado na viatura;
- 8) No período de três meses, acumular duas infrações graves;
- 9) Não se apresentar na sede quando é convocado pelo chefe de frota e/ou Supervisão;
- 10) Publicitar de forma direta ou indireta serviços e atividades que constituam concorrência ao Call Center;
- 11) Utilizar dentro da viatura bens ou equipamentos que se destinem à prestação de serviços de marcas concorrentes do Call Center.

5.1. Sanções para infrações Leves

Dependendo da infração leve cometida, o critério do chefe de frota poderá optar entre:

- 1) o membro participar num curso de reciclagem (a não assistência no dia indicado, levará ao corte dos serviços até à sua ocorrência);
- 2) o membro permanecer dois dias sem serviços.

5.2. Sanção para infrações Graves

O utente que incorra numa infração grave será sancionado com quinze dias de suspensão dos serviços e a obrigatoriedade de realizar um curso de reciclagem (o não acatamento da sanção implicará incorrer numa infração muito grave).

5.3 Sanções para infrações Muito Graves

As infrações muito graves serão, em princípio, sancionadas com um mês de suspensão de serviços e a realização de um teste de aptidão, precedido de um curso de reciclagem (o não acatamento da sanção pode dar lugar à expulsão da Cooptáxis®).

a) A acumulação de duas infrações muito graves, no espaço de três anos, dará automaticamente lugar à expulsão da Central. Em resumo as sanções podem ir desde a obrigação de um utente participar em cursos de reciclagem até à sua expulsão da Central, passando por uma suspensão temporária dos serviços. Em qualquer caso, a decisão caberá sempre ao Comité da Direção sobre proposta do chefe de frota e/ou Supervisão.

5.4. Sem prejuízo de outras causas de exclusão da utilização dos serviços do Call Center constantes do presente Regulamento e do pagamento das multas a que derem causa, constituem ainda fundamento de exclusão ou revogação da autorização concedida aos colaboradores que consistam em:

5.4.1. Provocação, difamação, ameaça, agressão sob quaisquer formas ou injúrias aos membros dos órgãos sociais, das comissões especiais, cooperadores ou funcionários da Autocoope, aos membros abrangidos por este Regulamento, e ainda a terceiros, passageiros/clientes ou não, desde que aqueles atos prejudiquem ou possam vir a prejudicar a Cooptáxis®.

5.4.2. A prática de quaisquer distúrbios ou atos suscetíveis de danificar ou prejudicar o funcionamento do equipamento do Call Center.

5.4.3. A utilização de linguagem obscena, sempre sem prejuízo do pagamento das multas a que tal conduta esteja sujeita.

5.4.4. Sofrer sanções por infrações ao presente Regulamento em número igual ou superior a cem dias de suspensão dos serviços do Call Center, durante dois anos.

5.4.5. Para efeitos do presente Regulamento consideram-se reincidentes todos os utentes que tenham praticado mais que uma vez o mesmo tipo de facto.

5.4.6. Sempre que um colaborador mudar de utilizador, o processo individual será transferido para o processo do novo utilizador.

5.4.7. A Autocoope informará os utilizadores das sanções aplicadas aos colaboradores destes, salvo as de aplicação automática, previstas neste regulamento.

6. Assembleia Geral de Membros do Call Center

- 6.1.** A Assembleia Geral de Membros do Call Center é constituída por todos os motoristas de táxi, sócios da Autocoope e pelos proprietários de táxis autorizados nos termos do ponto 1 deste Regulamento, uns e outros no pleno gozo do direito de utilização daquele Call Center.
- 6.2.** Se o utilizador for uma sociedade, a representação desta na Assembleia Geral compete ao respetivo representante legal.
- 6.3.** As Assembleias Gerais de Membros são convocadas e presididas pelos membros da Mesa da Assembleia Geral da Autocoope em exercício.
- 6.4.** As Assembleias Gerais realizar-se-ão no dia, hora e local indicados na respetiva convocatória, devendo igualmente constar desta a Ordem de Trabalhos na qual se discriminem os assuntos a tratar.
- 6.5.** As Assembleias Gerais serão convocadas com antecedência mínima de 15 dias, mediante aviso convocatório emitido através do Call Center ou de carta remetida à residência dos membros, constantes dos serviços do Call Center.
- 6.6. É da competência exclusiva da Assembleia Geral de Membros:**
- 6.6.1. Deliberar sobre a exclusão de membros do Call Center, fundada na violação grave ou reiterada dos deveres ou obrigações consignadas neste Regulamento.
- 6.6.2. Deliberar sobre alterações ao presente Regulamento.
- 6.7.** Cada utente tem direito a um voto.
- 6.8.** As deliberações da Assembleia Geral de Membros são tomadas por maioria de votos expressos, salvo quanto às deliberações referidas no número 6.6.2, para cuja validade é necessário maioria de dois terços dos votos expressos, não se considerando, em qualquer caso os votos nulos.
- 6.9.** A Assembleia Geral de Utentes considera-se constituída desde que reúna mais de metade dos membros com direito a voto, mas não se verificando tal número de presentes à hora marcada na convocatória, a Assembleia reunirá e deliberará validamente decorridos que sejam trinta minutos, seja qual for o número de utentes presentes.

- 6.10.** As presenças dos utentes nas Assembleias Gerais serão registadas em folhas numeradas e rubricadas pelo Presidente da Mesa e arquivadas em devida ordem.
- 6.11.** Todas as deliberações da Assembleia Geral serão exaradas em Livro de Atas destinado a esse fim.

7. Comissão Coordenadora do Call Center e Sanções Aplicáveis

- 7.1.** A Comissão Coordenadora é constituída por cinco membros nomeados pela Direção da Autocoope, que designará de entre os nomeados o respetivo Coordenador.
- 7.2. São atribuições da Comissão Coordenadora dos Membros da Call Center:**
- 7.2.1. Fiscalizar e velar pelo cumprimento integral do presente Regulamento, seja pelos motoristas e membros seja pelos operadores da Call Center.
 - 7.2.2. Propor à Direção as medidas necessárias do integral cumprimento do presente Regulamento, e as alterações que se mostrem convenientes.
 - 7.2.3. Propor à Direção a abertura de processos disciplinares por infrações ao presente Regulamento.
- 7.3.** Sem prejuízo do disposto nas sanções pelas infrações dos membros às normas do presente Regulamento só podem ser aplicadas as seguintes sanções:
- 7.3.1. Exclusão da utilização dos Serviços de Call Center.
- 7.4.** A aplicação das sanções leves compete à Comissão Coordenadora.
- 7.5.** A aplicação das sanções graves e muito graves compete à Direção, ou a quem esta designar.
- 7.6.** A aplicação da sanção de exclusão da utilização dos Serviços de Call Center é da exclusiva competência da Assembleia Geral de Membros do Call Center da Autocoope, CRL, por proposta da Direção da Autocoope.
- 7.7.** A aplicação da sanção de exclusão da utilização dos Serviços de Call Center é obrigatoriamente precedida de instauração de processo disciplinar, instaurado nos termos deste Regulamento.

FUNCIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DO CALL CENTER REGULAMENTO COOPTÁXIS

- 7.8.** Com a instauração do processo disciplinar pode a Direção determinar a suspensão preventiva das comunicações via Call Center, desde que, pela gravidade ou natureza dos factos participados, seja de recluir a continuação ou repetição da conduta indicada.
- 7.9.** Se, concluído o processo disciplinar, ao arguido for aplicada sanção de suspensão dos serviços do Call Center, os dias de suspensão preventiva serão descontados naquela.
- 7.10.** Os arguidos em processo disciplinar serão sempre notificados da acusação, da qual constarão obrigatoriamente os factos em que aquela se fundamenta.
- 7.11.** Após a notificação da acusação, o arguido dispõe de um prazo de cinco dias para oferecer a sua defesa.
- 7.12.** Os Membros que considerem infundadas ou inadequadas as sanções que lhes sejam aplicadas nos termos do número 4.1 (automáticas) solicitarão de imediato ao operador de Call Center que registe no respetivo Livro o número da viatura e o nome do motorista e o dia e hora da ocorrência para posterior análise através da reprodução das gravações efetuadas no Call Center.
- 7.13.** As gravações referidas no número anterior serão arquivadas após 30 dias a contar da data das ocorrências registadas e só poderão ser reproduzidas e analisadas pela Direção da Autocoope, pela Comissão Coordenadora e, mediante solicitação a esta, pelos motoristas e operadores do Call Center, quanto aos factos registados que lhes digam diretamente respeito.
- 7.14.** A Direção, poderá, após análise dos factos, anular a sanção indevidamente aplicada pela Comissão Coordenadora.
- 7.15.** Os membros que estejam a cumprir sanções disciplinares só podem contactar ou ser contactados via Call Center em casos de comprovada urgência.
- 7.16.** Nenhum membro poderá exigir indemnização à Autocoope pelo tempo despendido na resolução de assuntos disciplinares ou relacionados com o serviço do Call Center.
- 7.17.** Sempre que os utentes sejam convocados pela Direção ou pela Comissão Coordenadora, seja através do Call Center, do telefone ou por correio, deverão comparecer no local, dia e hora designados sob pena de, não o fazendo lhe serem aplicadas as sanções previstas neste Regulamento, que ao caso couberem, considerando-se as mesmas como definitivas.
- 7.18.** As sanções aplicadas ao abrigo do presente Regulamento serão comunicadas aos infratores pelos meios considerados mais adequados.

Disposições Finais

8. Este Regulamento aplica-se a todos os motoristas e operadores do Call Center sejam sócios ou não, ficando todos obrigados a respeitar e acatar as normas nele previstas que a cada um sejam aplicáveis, e a cumprir as sanções que, com observância do que nele fica estabelecido, lhes sejam impostas.
9. É da exclusiva competência da Direção da Autocoope, salvo o exercício do poder jurisdicional pertencente aos Tribunais, interpretar ou definir o sentido legítimo de cada uma das normas deste Regulamento, integrar as respetivas lacunas ou alterar as suas disposições, desde que sejam observados e respeitados os princípios dele decorrente.
10. As normas constantes de comunicações internas destinadas àquele efeito, desde que assinadas por pelo menos três diretores entram imediatamente em vigor após a sua publicação, e consideram-se para todos os efeitos, como fazendo parte integrante do presente Regulamento, salvo se for requerida e recusada a respetiva ratificação na primeira.
11. A Autocoope obriga-se a entregar um exemplar deste Regulamento a todos os membros e operadores do Call Center.

Compilado que resulta da unificação num só documento de todas as normas e regras que regem o Call Center Cooptáxis com as necessárias atualizações, incluindo as sufragadas em reunião geral de utentes de 20 de novembro de 2010.

Coop táxis

cooptaxis.pt



AUTOCOOPE
Cooperativa de Táxis de Lisboa

Cooptáxis é uma marca Aucoope - Cooperativa de Táxis de Lisboa, CRL.
Documento elaborado pelo departamento de Comunicação - Fora da Caixa em Abril de 2021