

## **REGULAMENTO INTERNO (RI)<sup>1</sup>**

**COOPERATIVA RÁDIO TÁXIS ALTO DA BARRA, C. R. L.**

---

<sup>1</sup> Regulamento Interno resultante da Assembleia Geral Extraordinária de 15 de Outubro de 2022, com entrada em vigor em 02 de Novembro de 2022, com a redacção dada pelas alterações introduzidas na Assembleia Geral Ordinária de 25 de Março de 2023.

## CAPÍTULO I CONCEITOS GERAIS

### ARTIGO 1º PRINCÍPIOS ORIENTADORES

O presente Regulamento Interno, doravante designado por RI, foi elaborado tendo por base os seguintes princípios orientadores:

- a) Obediência ao Código Cooperativo;
- b) Eficácia;
- c) Flexibilidade;
- d) Simplicidade;
- e) Angariação, Fidelização e Manutenção de Clientes.

### ARTIGO 2º CONCEITOS REGULAMENTARES

Para efeitos do disposto no presente RI considera-se:

- a) **Serviços atribuídos pela Cooperativa:** são todos os serviços atribuídos através do sistema de despacho de serviço em vigor na Central;
- b) **Base de dados de Clientes:** Documento ou ficheiro onde se encontram registados os clientes que recorrem aos serviços da Central;
- c) **Cliente fidelizado:** aqueles que tenham um histórico, em hora, local e nome de cliente, ainda que seja funcionário de determinada entidade e independentemente de se tratar de serviço de marcação;
- d) **Serviço Camuflado:** Serviço de cliente fidelizado, desviado da Central para benefício próprio, em detrimento do espírito cooperativo;
- e) **Serviços de longo curso:** aqueles cujo destino se encontre a uma distância igual ou superior a 50 Km. A entrega dos serviços de longo curso tem de ser entregue, seguindo a escala de serviço em vigor na Central;
- f) **Serviços a crédito:** os serviços prestados através da Cooperativa, a crédito, a entidades e particulares com as quais tenha sido elaborado contrato de prestação de serviços;
- g) **Serviços de domicílio:** aqueles que obedeçam a características especiais em função da duração do serviço;
- h) **Serviço de retorno regular:** aqueles que tenham início fora do concelho com dia e/ ou hora previamente marcados;

- i) **Serviços de retorno ocasional:** aqueles que tenham início fora do concelho sem dia e/ou hora previamente marcados;
- j) **Serviços de preço fixo:** aqueles que são acordados com o cliente sob a forma de contrato, independentemente do valor do tarifário em vigor (Taxímetro em letra "C");
- k) **Infração leve:** resulta de um comportamento que pela sua gravidade não é considerado penalizador da imagem da Cooperativa nem impede nem interfere com a atividade regular do serviço de Táxi. Da mesma resulta uma sanção disciplinar sumária, que implique a suspensão dos serviços da Cooperativa pelo período de até 12 horas. Nestas situações o Cooperador prescinde de defesa. Se o Cooperador recorrer desta sanção, passará a ser analisada como uma Infração grave;
- l) **Infração grave:** resulta de um comportamento que pela sua gravidade, apesar de não ser considerado penalizador da imagem da Cooperativa, impede e interfere com a atividade regular do serviço de Táxi. Da mesma resulta uma sanção disciplinar de suspensão dos serviços da Cooperativa pelo período de 2 a 10 turnos;
- m) **Infração muito grave:** resulta de um comportamento que pela sua gravidade é considerado penalizador da imagem da Cooperativa e impede e interfere com a atividade regular do serviço de Táxi. Da mesma resulta uma sanção disciplinar de suspensão dos serviços da Cooperativa que pode ir de 10 turnos até à sanção de exclusão;
- n) **Turno:** considera-se num período de trabalho mínimo de 8 horas por cada 24 horas, após efetuar o login com o NIM no Sistema de Despacho Serviço até finalizar o Turno, independentemente da hora do início e fim de turno;
- o) **Identificação do Processo Disciplinar:** documento ou ficheiro no qual serão registadas as infrações praticadas e as sanções aplicadas em sede de processo disciplinar. Este registo deve obedecer a um numerador anual;
- p) **Reincidente:** aquele que cometer qualquer infração aos Estatutos, RI ou demais legislação aplicável no setor do serviço de Táxi e que haja sido efetivamente sancionada com a suspensão dos serviços da Cooperativa, pelo período mínimo de 3 turnos nos últimos 12 meses desde a data da primeira infração.

### ARTIGO 3º

#### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1 – O presente RI aplica-se aos cooperadores, motoristas e colaboradores da Cooperativa Rádio Táxis Alto da Barra, C. R. L. (abreviadamente, Cooperativa);

2 – O presente RI aplica-se sempre que estejam em causa serviços atribuídos pela Cooperativa e quaisquer outros assuntos relacionados com a Cooperativa, bem como com o setor do serviço de Táxi e demais legislação aplicável.

#### **ARTIGO 4º**

##### **DAS RELAÇÕES COM A COOPERATIVA**

As relações com a Cooperativa serão estabelecidas entre esta e os cooperadores ou quem legalmente os represente, no que à disciplina diga respeito, mediante entrega de procuração com poderes para o efeito.

#### **ARTIGO 5º**

##### **APLICAÇÃO SUBSIDIÁRIA**

Nos casos omissos, quando as disposições deste RI não puderem aplicar-se por analogia, observar-se-ão as normas dos Estatutos e legislação Cooperativa e, na falta delas, aplicar-se-ão os princípios gerais do direito cooperativo, além do previsto no IMT e lei geral, tendo sempre por base critérios de justiça que dignifiquem e honrem esta Cooperativa.

#### **ARTIGO 6º <sup>2</sup>**

##### **ATIVIDADES CONCORRENCIAIS**

As Cooperativas, as firmas, os seus sócios e motoristas, associadas ou que se venham a associar à Cooperativa, não poderão encontrar-se igualmente associadas simultaneamente a outra Cooperativa de Rádio Táxis no Concelho de Oeiras nem a outra atividade concorrencial, tais como a atividade TVDE, entre outras, salvo acordos estruturais implementados pela Direção, sob pena de exclusão com penalização em quantia correspondente ao valor de 6 meses de quotas efectivas, ou não admissão à Cooperativa.

#### **CAPÍTULO II**

##### **DOS DIREITOS E DEVERES**

##### **TITULARES DOS ORGÃOS SOCIAIS**

#### **ARTIGO 7º**

##### **DOS DIREITOS**

---

<sup>2</sup> Alteração introduzida na Assembleia Geral Ordinária de 25 de Março de 2023, com entrada em vigor imediata.

Sem prejuízo de outros direitos conferidos pelos Estatutos e legislação Cooperativa, os titulares dos Órgãos Sociais têm direito a:

- a) Entrar e permanecer livremente na sede da Cooperativa;
- b) Utilizar a Cooperativa, por motivos de serviço;
- c) Os titulares dos Órgãos Sociais, podem convocar os restantes cooperadores e motoristas para situações que devido à sua gravidade e/ou importância assim o justifiquem.

#### **ARTIGO 8º**

##### **DOS DIREITOS E DEVERES EM ASSEMBLEIA-GERAL**

Só podem participar ou fazer-se representar em Assembleia-Geral os cooperadores que tenham a sua situação regularizada, incluindo toda a documentação, quer da empresa, quer das viaturas e pessoal ao serviço.

#### **ARTIGO 9º**

##### **DA COMPETÊNCIA DA DIREÇÃO**

1 – Compete, entre outras, à Direção:

- a) Proceder à distribuição de pelouros entre os diretores;
- b) Fixar e divulgar o horário de expediente da Cooperativa;
- c) Apreciar da pertinência das justificações apresentadas pelos cooperadores e/ ou motoristas junto da Cooperativa, sempre que a estas haja lugar;
- d) Elaborar e distribuir ata mensal, da qual constem as atividades realizadas pela Direção no mês a que disserem respeito, incluindo os processos instaurados e sanções disciplinares aplicadas;
- e) Proceder ao registo da nomeação dos titulares dos Órgãos Sociais, junto da competente Conservatória do Registo Comercial, bem como diligenciar pelas respetivas publicações;
- f) Informar, mensalmente, os cooperadores do número de chamadas que sejam realizadas;
- g) Elaborar a escala dos serviços de Longo Curso;
- h) Elaborar demais escalas que por motivos extraordinários venham a ser necessárias para garantir o bom funcionamento da Cooperativa;
- i) Prestar todas as informações de carácter geral aos cooperadores;
- j) Convocar qualquer cooperador ou motorista para esclarecimento de qualquer assunto relacionado com o serviço ou com a situação legal da firma.

**CAPÍTULO III**  
**DOS DIREITOS E DEVERES**  
**DOS COOPERADORES, MOTORISTAS E COLABORADORES**

**ARTIGO 10º**  
**DOS DIREITOS DOS COOPERADORES**

1 – Sem prejuízo de outros direitos conferidos pelos Estatutos e legislação Cooperativa, os cooperadores têm direito a:

- a) Participar ou fazer-se representar nas Assembleias-Gerais para as quais tenham sido regularmente convocados;
- b) Informar a mesa da Assembleia-Geral quando entendam que os titulares dos Órgãos Sociais não estão a cumprir as normas previstas no RI, Estatutos e legislação Cooperativa;
- c) Participar, por escrito, designadamente por e-mail ou outra forma, à Direção ou órgão de tutela, infrações ao RI, Estatutos e Normas de Trabalho de que tenham conhecimento;
- d) Entrar e permanecer na sede da Cooperativa, desde que acompanhados por titular de Órgão Social ou colaboradores e a situação o justifique.

2 – Da participação constante na alínea c), a Direção procederá às diligências consideradas necessárias ao seu cabal esclarecimento;

3 – Caso venha a verificar-se não ter existido fundamento para o registo da ocorrência nos termos do número anterior, poder-se-á considerar, a atitude do cooperador, como impeditiva do bom funcionamento da Cooperativa e punida com as sanções previstas neste RI.

**ARTIGO 11º**  
**DOS DEVERES DOS COOPERADORES**

1 – São, entre outros, deveres dos cooperadores:

- a) O cumprimento rigoroso das normas previstas no RI, Estatutos, normas de trabalho e demais legislação aplicável;
- b) Colaborar com os titulares de Órgãos Sociais, cooperadores, motoristas e operadores, com vista ao bom-nome e desenvolvimento da Cooperativa;
- c) Estar disponível para comparecer na sede da Cooperativa sempre que convocados via sistema de despacho de serviço ou qualquer outro meio que venha a ser necessário, a fim de prestar declarações e/ ou esclarecimentos verbais ou escritos quando solicitado por titulares de Órgãos Sociais e/ ou outra pessoa e/ ou entidade por estes indicada com

- poderes para o ato. A comparência na sede da Cooperativa, apenas pode ser adiada uma vez, por motivo que se considere justificável e atendível;
- d) Manter atualizados, num prazo máximo de 10 dias após eventuais alterações, junto da Cooperativa os elementos constantes da:
1. Identificação do sócio: Certidão comercial, caso seja pessoa coletiva; Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte e comprovativo de morada, caso seja pessoa singular; Em qualquer caso, telefone de contacto e e-mail;
  2. Identificação do automóvel: Documento único automóvel ou livrete, título de registo de propriedade, alvará, licença de Táxi da Câmara;
  3. Identificação dos motoristas ao serviço: nome, morada, número de telemóvel, fotografia e e-mail, cartão de cidadão ou bilhete de identidade, cartão de contribuinte e certificado de aptidão profissional;
  4. Sempre que um motorista deixar de trabalhar para um Cooperador, este deve informar, por escrito, a Direção da Cooperativa, de forma a manter os seus dados atualizados.
- e) O pagamento da contribuição (quota mensal) devida à Cooperativa pelos cooperadores, corresponde ao orçamento aprovado em assembleia própria;
- f) Os pagamentos serão realizados até ao dia 10 do mês a que disserem respeito, por transferência bancária ou depósito bancário, utilizando os dados bancários disponibilizados pela Direção. Após o pagamento, devem remeter o comprovativo para o e-mail [tesouraria@taxisoeiras.com](mailto:tesouraria@taxisoeiras.com) e/ou [administrativo@taxisoeiras.com](mailto:administrativo@taxisoeiras.com) ou para outro que a Direção indicar em Ata de Direção;
- g) A violação do disposto na alínea f) do presente artigo determina a suspensão imediata dos serviços da Cooperativa, enquanto o cooperador não regularizar a sua situação contributiva;
- h) Por motivo justificado, avaria ou acidente grave, pode um sócio regularizar o pagamento da sua mensalidade ou outros em dívida no reatamento da atribuição dos serviços da Central;
- i) Deverá informar previamente a Direção sobre a intenção de inscrever um novo motorista ao seu serviço, preenchendo para o efeito a documentação providenciada pela Direção nomeadamente, a Ficha de Inscrição e Termo de Responsabilidade. O novo motorista terá um período experimental de 3 dias, seguido de uma formação ministrada pela Direção, findo os quais estará apto a usufruir dos serviços prestados pela Cooperativa;

- j) A exigência prevista na alínea anterior terá ainda lugar sempre que o cooperador e/ ou motorista esteja afastado da Cooperativa por período igual ou superior a 180 dias;
  - k) O custo da formação será de € 25,00, acrescido de IVA à taxa legal em vigor;
  - l) Após a inscrição é atribuído o Número de Identificação de Motorista (NIM) e o código PIN, necessário para fazer o login;
  - m) Quando aplicável, terá de apresentar declaração de aceitação do anterior Cooperador da transição do motorista para outro Cooperador, no caso de transição de motorista entre Cooperadores, sob pena do motorista ficar impedido de responder aos serviços atribuídos pela Cooperativa pelo período de 15 dias, nos termos do disposto do presente RI;
  - n) Verificar, previamente, se o motorista que pretende contratar se encontra autorizado a utilizar os serviços da Cooperativa ou se tem pendente qualquer sanção disciplinar, ou se tem processo judicial contra cooperador e/ou Cooperativa;
  - o) Afixar na viatura automóvel a faixa, atualizada e indicada pela Direção, identificadora da Cooperativa e o número através do qual lhe são atribuídos os serviços da Cooperativa;
  - p) Comunicar por escrito à Direção, a recusa, fundamentada em motivos pessoais, em efetuar serviço para determinado cliente e/ ou morada;
  - q) É ainda dever de todos os cooperadores comparecerem ou fazerem-se representar por procuração, devidamente preenchidas e completas nas Assembleias-Gerais, quer ordinárias, quer extraordinárias, que sejam convocadas, sob pena de sanção disciplinar correspondente a uma sanção tipificada neste RI como infração grave com suspensão efetiva de atribuição de serviços por 5 turnos, exceto se no prazo máximo de 72h for apresentada justificação atendível junto da cooperativa.
- 5 – A violação do disposto dos números e alíneas neste artigo será punida com as sanções previstas neste RI.

## **ARTIGO 12º**

### **DOS DIREITOS E DEVERES DOS MOTORISTAS**

- 1 – Os cooperadores, no exercício da sua atividade como motoristas, enquadram-se neste artigo;
- 2 – São, entre outros, deveres dos motoristas:
  - a) Manter ligado o Sistema de Despacho de Serviço durante o período de trabalho, ainda que se encontre em cumprimento de sanção de suspensão dos serviços atribuídos pela Cooperativa. Deve colocar o terminal em ocupado/reservado, no caso de ter de interromper o serviço no seu horário de trabalho. A utilização abusiva deste estado bem como da utilização da tarifa “C” do taxímetro, sem que haja aparentemente qualquer justificação para tal procedimento, incorrerá em procedimento disciplinar previsto neste



- RI, considerando-se estas posturas como sendo incorretas para com o bom funcionamento da Cooperativa;
- b) Assegurar-se, por confirmação de nome e morada, que o cliente a transportar é aquele que a Cooperativa lhe entregou;
  - c) Agir em conformidade com o anexo B deste RI respeitante aos procedimentos de Motoristas, conforme atualizado pela Direção e disponibilizado publicamente na “Área Reservada”;
  - d) Entregar quaisquer valores, numerário ou objetos que tenha em seu poder e não lhe pertençam, aos legítimos proprietários ou à PSP do Município, com aviso prévio aos serviços da Cooperativa;
  - e) Finalizar o terminal apenas uma vez por dia, no final do Turno;
  - f) Aceitar todos os serviços que lhe sejam atribuídos, excetuando-se o caso em que simultaneamente entre um cliente na praça de táxis. Os motoristas que por norma não aceitem serviços sem justificação, incorrem em sanção disciplinar ao abrigo deste RI;
  - g) Aplicar o NIM e o PIN como sendo pessoais e intransmissíveis;
  - h) Conduzir de acordo com o Código da Estrada e não falar ao telemóvel durante a realização do serviço;
  - i) Serem presentes nas instalações da sede da Cooperativa quando convocados pela Direção, por e-mail, telefone ou pelo sistema de despacho;
  - j) Manter os seus dados pessoais atualizados na Cooperativa, nomeadamente, morada, número de telemóvel e endereço eletrónico (e-mail).

### **ARTIGO 13º**

#### **DOS PERDIDOS E ACHADOS**

- 1 – Sempre que um motorista encontre objetos na sua viatura deve dar conhecimento ao *Call Center*;
- 2 – A comunicação deverá ser efetuada obedecendo aos “procedimentos do motorista” estabelecidos;
- 3 – O operador efetuará o registo de acordo com as informações prestadas pelo motorista;
- 4 – O motorista ficará fiel depositário do achado até que seja restituído ao seu proprietário ou o entregue na PSP ou GNR, consoante competência geográfica da zona.

### **ARTIGO 14º**

#### **DO TROCO**

O motorista é responsável por ter disponível o troco mínimo previsto na legislação em vigor.

**ARTIGO 15°**  
**DOS PREÇOS**

- 1 – Todos os motoristas estão obrigados a praticar o sistema tarifário que se encontre em vigor;
- 2 – Compete à Direção apreciar qualquer reclamação apresentada relativa ao preço cobrado pelo motorista, independentemente do serviço ser distribuído pelo *Call Center* ou ser passageiro de rua;
- 3 – Depois de apreciada a reclamação e verificando-se ter sido cobrado valor superior ao devido, a Direção emitirá recomendação no sentido de o motorista restituir ao reclamante a importância indevidamente cobrada;
- 4 – Sem prejuízo de abertura de processo disciplinar, a Direção poderá ainda comunicar às autoridades, a prática indevida do tarifário em vigor por qualquer motorista.

**ARTIGO 16°**  
**ALERTA**

“O 180 avariado” e o local respetivo é a única informação autorizada para esse fim.

**ARTIGO 17°**  
**DIREITO DE SALVAGUARDA**

Não podem usufruir dos serviços da Cooperativa, até regularização ou esclarecimento completo das situações, os motoristas que:

- a) se encontrarem na posse indevida de valores, numerários ou outros, propriedade de sócios ou clientes;
- b) se recusem a prestar informações ou declarações que lhes possam ser solicitadas aquando da ocorrência de acidente ou situação grave em que possam estar envolvidos sócios ou clientes da Cooperativa;
- c) se recusem colaborar no esclarecimento de situações que possam resultar em prejuízo direto ou indireto para a Cooperativa ou qualquer sócio.

**ARTIGO 18°**  
**DOS DEVERES DOS COLABORADORES**

São, entre outros, deveres dos Colaboradores:

- a) Exercer as suas funções com lealdade e urbanidade;
- b) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho;

- c) Zelar pela manutenção das condições de higiene e de limpeza das instalações e do equipamento que utilizam;
- d) Promover e executar todos os atos tendentes à melhoria da produtividade da Cooperativa;
- e) Respeitar, cumprir e fazer cumprir as instruções dadas pela Direção para o melhor desempenho no atendimento aos clientes, cooperadores e motoristas.

## **CAPÍTULO IV DA AÇÃO DISCIPLINAR**

### **ARTIGO 19º DO PODER DE FISCALIZAÇÃO**

1 – A fiscalização de comportamentos violadores dos Estatutos, RI ou outras Normas de Trabalho compete:

- a) A todos os Órgãos Sociais no pleno uso dos seus direitos;
- b) Aos cooperadores e/ou motoristas ou seus representantes legais;
- c) Ao Órgão criado para o efeito.

2 – Os comportamentos mencionados no número anterior devem dar origem às diligências necessárias ao cabal esclarecimento dos mesmos;

3 – Os comportamentos violadores dos Estatutos e RI são suscetíveis de serem considerados como infrações disciplinares.

### **ARTIGO 20º DA RESPONSABILIDADE**

1 – Os cooperadores são responsáveis pelas infrações cometidas por si e podendo ser corresponsáveis pelos seus motoristas, em violação ao disposto no presente Regulamento, Estatutos, Código Cooperativo, Normas de Trabalho, Normas do IMT e demais legislação aplicável;

2 – Em tudo omissos e em tudo o que seja considerado crime, a responsabilidade é aplicada diretamente ao infrator, quer seja colaborador, motorista ou Cooperador.

### **ARTIGO 21º DAS CONDUTAS PROIBIDAS**

1 – É expressamente proibido aos cooperadores e motoristas, entre outros, os seguintes comportamentos:

- a) Ofender gravemente o nome e reputação da Cooperativa, bem como dos membros dos Órgãos Sociais;
- b) Provocar distúrbios e entrar em conflito nas instalações da Cooperativa, nas praças de táxis, nos táxis na via pública bem como no *Call Center*;
- c) Simular solicitação de serviço à Cooperativa, utilizando telefone ou outro meio de comunicação;
- d) Desviar para benefício próprio serviços de clientes fidelizados atribuídos pelo sistema de despacho de serviço, ou seja, os serviços conhecidos como camuflados;
- e) Apanhar clientes nos parques empresariais, bem como nos hotéis, pensões, pousadas e similares, na área geográfica circunscrita no RI, sem que tenham sido entregues através do sistema de despacho de serviço da Cooperativa ou por outras aplicações autorizadas pela Direção;
- f) Efetuar serviços que tenham sido atribuídos pelo Sistema de Despacho de Serviço a outros cooperadores e/ou motoristas;
- g) Recolher passageiro de rua, sem confirmar com o cliente se chamou táxi via Central;
- h) Rejeitar serviços quando estes lhe tenham sido atribuídos, sem justificação válida. Entende-se por justificação válida as seguintes situações: táxi avariado ou acidentado, ou outras situações devidamente fundamentadas;
- i) Participar e/ ou provocar conflitos com cooperadores e/ ou motoristas e/ou operadores;
- j) Entrar em diferendo com os operadores de serviço;
- k) Criar situações que possam considerar-se como perturbadoras do bom funcionamento da Cooperativa e *Call Center*;
- l) Utilizar meios de publicidade e/ ou propaganda sem que tenham sido previamente autorizados pela Cooperativa;
- m) Solicitar apoio da Cooperativa para serviços particulares da responsabilidade exclusiva de cooperadores e/ou motoristas, sob pena do referido apoio não ser prestado;
- n) Recusar colaboração no esclarecimento de situações que possam resultar em prejuízo direto ou indireto para a Cooperativa ou qualquer sócio;
- o) Recusar a prestação de informações solicitadas em caso de acidente ou equiparado;
- p) Não executar na íntegra um serviço atribuído e devidamente aceite pelo cooperador ou motorista, com exceção das recusas contempladas pelo I.M.T.;
- q) Tentar ludibriar o Sistema de Despacho de Serviço através de qualquer meio ou procedimento não autorizado;
- r) Trabalhar com o PIN que não seja o seu, pois o PIN é pessoal e intransmissível;

- s) Aceitar um serviço pelo Sistema de Despacho e fazer um serviço de passageiro de rua antes.
- 2 – Todos os cooperadores e motoristas devem respeitar os Procedimentos do Sistema de Despacho, conforme Anexo B do presente RI;
- 3 – Todos os cooperadores e motoristas devem respeitar o Código de Conduta, conforme Anexo C do presente RI.

## **ARTIGO 22º**

### **DO PROCESSO DISCIPLINAR**

- 1 – Quando um membro dos Órgãos Sociais, no exercício das suas funções de fiscalização, presenciar qualquer infração ao RI, Estatutos ou demais legislação aplicável, instaura ou manda instaurar processo disciplinar, o qual deve mencionar os factos que constituem infração, o dia, a hora e as circunstâncias em que a mesma foi cometida;
- 2 – De igual forma procederá quando se trate de situações omissas, mas que se considere que possam perturbar o bom funcionamento da Cooperativa;
- 3 – Os processos disciplinares podem ser leves, graves ou muito graves dependendo da gravidade do comportamento do infrator, considerando o seu impacto na imagem da Cooperativa e na atividade regular do serviço de Táxi;
- 4 – A sanção será aplicada em turnos aos infratores individualmente;
- 5 – Os processos disciplinares leves são sumários e cumpridos de imediato não sendo reduzidos a escrito, com sanções que podem ir até 12 horas e terão de ser confirmados no mínimo por 2 diretores, após audição prévia do presumível infrator. No entanto, desde que seja reclamado de imediato pelo cooperador ou pelo motorista a decisão dos 2 diretores, será esta sanção de imediato suspensa e convertida em processo disciplinar de cariz grave ou muito grave;
- 6 – Os processos disciplinares graves vão de 2 turnos a 10 turnos;
- 7 – Os processos disciplinares muito graves vão de 10 turnos e progressivamente até à exclusão;
- 8 – Os processos disciplinares graves e muito graves serão sempre reduzidos a escrito e compostos de nota de culpa, defesa e decisão. No entanto, a convocatória para estar presente na reunião com a comissão disciplinar será feita ao representante legal da viatura, por telefone, e-mail ou por escrito para a sede da firma;
- 9 – A nota de culpa será entregue ao cooperador responsável pelo infrator (se diferente daquele), dispondo este até 10 dias consecutivos para apresentar a sua defesa;
- 10 – Sendo apresentada prova testemunhal, o número de testemunhas não poderá ser superior a cinco;

11 – Na determinação da sanção disciplinar a aplicar, a Direção levará em linha de conta a nota de culpa, a defesa apresentada, a prova produzida e a ausência ou existência de antecedentes disciplinares;

12 – No caso da sanção a aplicar ser a da suspensão dos serviços da Cooperativa, a mesma terá início no trigésimo dia a contar após a notificação pela Direção;

13 – Excetuam-se do número anterior, as situações em que o Cooperador tenha manifestado expressamente e por escrito prescindir do prazo de recurso para recorrer para a Assembleia-Geral seguinte, iniciando-se nestes casos a suspensão dos serviços ao terceiro dia após a notificação;

14 – Após receber a decisão da Direção, o cooperador, no caso de não concordar com a aplicação da sanção por parte da Direção, pode recorrer para a Assembleia-Geral, invocando o motivo por escrito.

#### **ARTIGO 23º**

##### **DA COMPARÊNCIA E DA FALTA DE COMPARÊNCIA A REUNIÃO**

1 – Sempre que seja lavrada nota de ocorrência, a Direção deverá convocar o cooperador para comparecer em reunião, podendo o mesmo fazer-se acompanhar do infrator, se diferente daquele, num prazo máximo de 20 dias;

2 – Se, apesar de devidamente convocado pela segunda vez, nos termos do presente RI, o cooperador não comparecer nem justificar a sua falta à reunião, será enviada a nota de culpa e dado o prazo para a sua defesa. Caso o cooperador não responda dentro do prazo de defesa, dar-se-ão como confessados os factos relatados na nota de ocorrência e, em sequência, será proferida decisão em conformidade com os elementos juntos aos autos.

#### **ARTIGO 24º**

##### **DA DENÚNCIA DE INFRAÇÃO**

1 – Quando um cooperador e/ou motorista presenciarem qualquer infração ao RI, Estatutos ou demais legislação aplicável, deve o mesmo registar uma ocorrência enviando, preferencialmente, um e-mail para o seguinte endereço : [disciplina@taxisoeias.com](mailto:disciplina@taxisoeias.com), ou através de outro meio indicado pela Direção em Ata de Direção;

2 – De igual forma procederá quando se trate de situações omissas, mas que se considere que possam perturbar o bom funcionamento da Cooperativa;

3 – A Direção pode utilizar todos os meios que se encontram oficialmente à sua disposição, tais como dados de voz, de imagem e registo do GPS e histórico do Sistema de Despacho de Serviço

para fazer prova da infração denunciada e decidirá se do mesmo resulta ou não infração disciplinar;

4 – Caso a Direção conclua pela existência de infração, deve instaurar processo disciplinar, o qual seguirá os termos definidos no presente RI.

## **ARTIGO 25º**

### **DAS SANÇÕES DISCIPLINARES**

1 – A violação das normas previstas no RI e Estatutos será punida com:

- a) Advertência;
- b) Suspensão da utilização do Sistema de Despacho de Serviço pelo período determinado pela Direção;
- c) Exclusão.

2 – As sanções disciplinares são cumpridas em turnos por infrator, sendo que para cada dia, corresponde apenas um turno;

3 – A sanção de exclusão do cooperador é deliberada em sede de Assembleia-Geral;

4 – Da deliberação da Assembleia-Geral que decidiu a exclusão do cooperador cabe sempre recurso para os tribunais;

5 – Nas sanções previstas na alínea b) do número 1 do presente artigo, o cooperador poderá ainda optar pela remissão da sanção no valor de 25 (vinte e cinco) euros por turno acrescido de IVA à taxa legal em vigor, desde que haja acordo da Direção;

6 – A sanção disciplinar é aplicada ao infrator, independente da viatura que conduza;

7 – Na determinação concreta da sanção a aplicar, a comissão de disciplina atende a todas as circunstâncias que, não fazendo parte da infração, depuserem a favor do agente ou contra ele, considerando, nomeadamente o seguinte:

- a) O grau da ilicitude da infração, o modo de execução deste e a gravidade das suas consequências, bem como o grau de violação dos deveres impostos ao infrator;
- b) Relativamente às consequências, ter-se-á em conta a gravidade no regular funcionamento do serviço de táxi e da Cooperativa, bem como na imagem da Cooperativa junto do Município e demais clientes;
- c) A intensidade do dolo ou da negligência;
- d) Os sentimentos manifestados no cometimento da infração e os fins ou motivos que o determinaram;
- e) As condições pessoais do infrator e a sua situação económica;
- f) A conduta anterior à infração e a posterior a esta, especialmente quando esta seja destinada a reparar as consequências da infração;

- g) A falta de preparação para manter uma conduta conforme à lei e ao RI, manifestada na infração, quando essa falta deva ser censurada através da aplicação da sanção;
- h) Ser reincidente no tipo de infração, decorridos 12 meses da última.

## **ARTIGO 26º**

### **TIPIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES DISCIPLINARES**

- 1 – À violação ao disposto nas alíneas a) e b) do número 1 do art.º 21º, corresponderá sanção de suspensão dos serviços da Cooperativa nunca inferior a 30 turnos, independentemente do processo-crime se a ele houver lugar;
- 2 – À violação ao disposto na alínea c) do número 1 do artº 21º corresponderá punição de suspensão dos serviços da Cooperativa nunca inferior a 10 turnos;
- 3 – À violação do disposto nas alíneas d) e e) do número 1 do artº 21º corresponderá suspensão de serviços da Cooperativa:
  - a) Na primeira vez, por um período de 30 turnos;
  - b) Na segunda vez, por um período de 60 turnos;
  - c) Se a terceira violação ocorrer num período inferior a 12 meses a partir do termo do cumprimento da segunda sanção, deverá ser proposta a exclusão do infrator.
- 4 – Poderão ser punidos com a sanção de advertência os infratores, desde que se trate de infração considerada leve;
- 5 – Para a determinação das sanções nas restantes infrações cometidas, atender-se-á aos seguintes pressupostos:
  - a) Para as sanções consideradas leves (até 12 horas):
    - 1) Infrações que resultem de comportamentos sem implicação na imagem da Cooperativa, nem prejudiquem o regular funcionamento do serviço de Táxi;
    - 2) Infrações que não prejudiquem clientes nem configurem potenciais perdas ou desvios de clientes da Cooperativa;
    - 3) Infrações que não lesem diretamente os direitos de outros motoristas;
    - 4) Infrações que não perturbem o regular funcionamento da Cooperativa nem do Call Center.
  - b) Para as sanções consideradas graves (de 2 a 10 turnos):
    - 1) Infrações que resultem de comportamentos que lesem diretamente os direitos de outros motoristas ou cooperadores;
    - 2) Infrações que perturbem o regular funcionamento da Cooperativa ou do Call Center.
  - c) Para as sanções consideradas muito graves (mais de 10 turnos até à exclusão):



- 1) Infrações que resultem de comportamentos com implicação na imagem da Cooperativa;
- 2) Infrações que prejudiquem clientes e que configurem potenciais perdas ou desvios de clientes da Cooperativa (os chamados camuflados);
- 3) Infrações relacionadas com Empresas, Hotéis, Pensões, Pousadas e similares sediadas no Município de Oeiras.

## **CAPÍTULO V**

### **DA ATRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS DA COOPERATIVA**

#### **ARTIGO 27º**

##### **DO EQUIPAMENTO DE DESPACHO DE SERVIÇO**

- 1 – O equipamento de despacho de serviço instalado nas viaturas, só pode utilizar as aplicações e software em vigor na Cooperativa e autorizadas pela Direção, devendo encontrar-se em perfeitas condições de funcionamento, podendo a Direção mandar verificar e/ ou reparar os mesmos, sempre que tal se justifique;
- 2 – O Sistema de Despacho de Serviço instalado nas viaturas serve exclusivamente para receber e transmitir mensagens relacionadas com o serviço e só pode ser utilizado por quem esteja autorizado pela Direção;
- 3 – As mensagens referidas no número anterior só podem ser transmitidas em língua portuguesa, devendo as mesmas ser breves, claras, precisas e de acordo com as normas de utilização descritas no anexo B) Procedimentos do Sistema de Despacho;
- 4 – A violação das situações descritas nos números anteriores será punida com as sanções disciplinares previstas neste RI.

#### **ARTIGO 28º**

##### **PEDIDOS DO CLIENTE**

- 1 – Para servir o Cliente da melhor forma possível, sempre que seja pedido um táxi com requisitos, o Sistema de Despacho de Serviço vai selecionar o carro que tiver esse requisito;
- 2 – Para efeitos de requisitos, entendem-se os seguintes:
  - a) Multibanco (MB);
  - b) *American Express* (AMEX);
  - c) *Visa/Mastercard* (VISA\MASTER);
  - d) MB Way (MBWAY);
  - e) Domicilios (DOM);

- f) Créditos (CR);
- g) Mobilidade Reduzida (MR);
- h) Ar Condicionado (AC).

3 – Sempre que temporariamente ou definitivamente algum veículo fique sem um requisito, deverá tal facto ser comunicado à Direção;

4 – Ao assumir um requisito, a viatura fica comprometida com o mesmo, não podendo por sua livre vontade impor condições nem restrições à sua utilização;

5 – Para a inclusão\exclusão de outros requisitos, deverá a Direção promover a sua alteração neste RI.

#### **ARTIGO 29º**

##### **DA SUBSTITUIÇÃO DO SERVIÇO**

Quando o Sistema de Despacho de Serviço atribuir o serviço a uma viatura, o mesmo não lhe pode ser retirado por iniciativa do *Call Center* sem a sua concordância.

#### **ARTIGO 30º**

##### **DA OBRIGAÇÃO DE EMISSÃO DE FATURA**

Devem ser respeitados os procedimentos constantes no Anexo B respeitante aos créditos.

#### **ARTIGO 31º<sup>3</sup>**

##### **DOS BAIRROS PROBLEMÁTICOS**

Entre as 21.00 horas e as 06.00 horas, o serviço vai diretamente para “Oferta”.

#### **ARTIGO 32º**

##### **DOS SERVIÇOS DE LONGO CURSO**

A atribuição dos serviços de longo curso far-se-á através de escala, a qual será elaborada por ordem numérica crescente do indicativo das viaturas.

#### **ARTIGO 33º**

##### **ATRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS FORA DO MUNICÍPIO**

Sempre que tiver que ser efetuado um serviço fora do Município, o serviço será entregue ao carro que se encontrar mais próximo.

---

<sup>3</sup> Alteração introduzida na Assembleia Geral Ordinária de 25 de Março de 2023, com entrada em vigor imediata.

#### **ARTIGO 34º**

##### **DAS PRAÇAS**

- 1 – Em caso de necessidade, pode a Direção atribuir a uma praça, designadamente, serviços regulares ou específicos;
- 2 – Para efeitos de atribuição destes serviços, os mesmos são chamados sempre à praça;
- 3 – É permitido chamar carros às praças de Táxis, quando solicitado pelo cliente, de acordo com a legislação em vigor;
- 4 – Para os serviços descritos no ponto 1. do presente artigo, deve a Direção promover a divulgação antecipada das alterações a implementar.

#### **ARTIGO 35º**

##### **ÁREAS DE SERVIÇO ATRIBUÍDAS ÀS PRAÇAS**

As áreas de serviço atribuídas às praças do Município de Oeiras fazem parte integrante deste RI e a sua composição consta do ANEXO A.

#### **ARTIGO 36º**

##### **PROCEDIMENTOS DO SISTEMA DE DESPACHO**

Todos os cooperadores e motoristas devem respeitar os Procedimentos do Sistema de Despacho determinados e estipulados neste RI, conforme constam no ANEXO B.

#### **ARTIGO 37º**

##### **PROCEDIMENTOS DO CÓDIGO DE CONDUTA**

Todos os cooperadores e motoristas devem respeitar o Código de Conduta estipulado neste regulamento, conforme consta no ANEXO C.

#### **ARTIGO 38º**

##### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 1 – É da competência exclusiva da Assembleia-Geral aprovar e alterar o RI, tal como estipula o Código Cooperativo;
- 2 – Assim, os artigos do presente RI apenas podem ser alterados em Assembleia-Geral, devidamente convocada para o efeito, com uma maioria qualificada (mínimo dois terços dos votos);
- 3 – Qualquer norma da Direção, ainda que provisória ou experimental, que altere ou contrarie o disposto no RI, é inválida.

## **ARTIGO 39º**

### **DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

- 1 – O presente RI, após aprovação em Assembleia-Geral, entrará em vigor no primeiro dia útil do mês seguinte ao da sua aprovação;
- 2 – Excetuam-se do número anterior, os processos já iniciados e em curso ao abrigo do anterior RI. Nestas situações, aplicar-se-á o RI antigo.

**ANEXO A**  
**ÁREAS DE SERVIÇO ATRIBUÍDAS ÀS PRAÇAS**

**PRAÇA DE ALGÉS:**

- Algés;
- Rua João Chagas até à placa que delimita a Freguesia de Algés com Linda-a-Velha;
- Rua Vítor Duarte Pedroso até à placa que delimita a Freguesia de Algés com Linda-a-Velha, incluindo a Rua do Almarjão;
- Zona da Alameda Salvador Allende, agora Alameda Hermano Patroni com o jardim;
- Avenida Bombeiros Voluntários com a Avenida Norton de Matos;
- Estrada das Romeiras até à Avenida Norton de Matos;
- Avenida Marginal (E. N. 6) até à Rua Paulo Duque (exclui esta);
- Zona Sul da Estação de Algés até à Estação Fluvial de Belém, inclusive;
- Hospital de São Francisco Xavier;
- Restelo;
- Avenida Ilha da Madeira;
- Rua dos Jerónimos;
- Torres do Restelo; Avenida da Índia com a Avenida da Torre.

**PRAÇA DE MIRAFLORES:**

- Bairro das Romeiras;
- Edifício Monsanto;
- Parque América;
- Zona de Miraflores até à Alameda António Sérgio;
- Avenida Norton de Matos até a estrada das Romeiras.

**Alternativa à Praça do Alegro**

**PRAÇA DO DAFUNDO:**

- Dafundo;
- Cruz Quebrada;
- Rua Direita do Dafundo;
- Estádio Nacional incluindo Carreira de Tiro e Campos de Ténis até à Estrada das Biscoiteiras (exclui esta);

- Bairro do Alto de Sta. Catarina até ao entroncamento da Rua Marcelino Mesquita com a Rua João Chagas, Rua Nova das Bombas Galp onde se situa a nova Praça Dafundo (inclui esta);
- Estádio Nacional até ao túnel da A5, Estação da Cruz Quebrada, Alto da Boa Viagem sentido Cascais – Lisboa até à entrada da tribuna principal do Estádio (inclui esta);
- Bairro Novo de S. Mateus, Avenida Ivens a partir da Rua Paulo Duque (inclui esta);
- Urbanização nova do Dafundo até à Rua João Chagas, limite na placa de divisão de Freguesia.

#### **PRAÇA DE LINDA-A-VELHA:**

- Rua Vítor Duarte Pedroso, até ao viaduto do prolongamento da Quinta de Santa Marta;
- Alameda António Sérgio até à rotunda Carolina Michaelis com a Rua Jaime Cortesão (exclui esta);
- Avenida Tomás Ribeiro, a partir do 42 até ao viaduto da ponte da A5;
- Calçada do Chafariz (números ímpares);
- Balteiro;
- Avenida 25 de Abril até à Ponte da A5.

#### **Alternativa à Praça do Bairro Novo**

#### **PRAÇA DO BAIRRO NOVO**

- Avenida Tomás Ribeiro até à Av. 25 de Abril;
- Calçada do Chafariz (números pares);
- Estrada das Biscoiteiras até à Quinta das Biscoiteiras (inclui esta);
- Rua João Chagas, com entroncamento da Rua da Praça do Dafundo;
- Rua Quinta da Maruja;
- Bairro Novo (todas as ruas).

#### **Alternativa à Praça de Linda-a-Velha e Dafundo**

#### **PRAÇA DO HOSPITAL DE SANTA CRUZ:**

- Avenida Professor Reinaldo dos Santos;
- Toda a Av. do Forte, incluindo as zonas industriais e empresariais adjacentes à mesma;
- Urbanização do Alto dos Barronhos;
- Urbanização Monte Flor, incluindo urbanizações novas até à Estrada da Amadora do lado direito da Avenida Professor Doutor Reinaldo dos Santos;

- Estrada da Amadora, a partir dos depósitos de água;
- Bombas Galp;
- Hipermercado Continente e zona industrial junto a este, incluindo cemitério da Amadora e urbanização frente ao cemitério da Amadora;
- Bairro 18 de Maio;
- Associação de Moradores e Ateliers;
- Outorela limite Ribeira de Salregos.

#### **Alternativa à Praça da Solátia**

##### **PRAÇA DA SOLÁTIA:**

- Carnaxide;
- Solátia;
- Estrada de Outorela até à rotunda do edifício S. Paulo;
- Av. Tomáz Ribeiro, entre a ponte da A5 e a ponte da Senhora da Rocha;
- Estrada do Desvio;
- Quinta da Gandarela;
- Estrada Nacional 117 até à Rua Actor Carlos César;
- Estrada da Amadora até ao limite do concelho ou do município (Depósito de Água);
- Serra de Carnaxide;
- Urbanização da Vinha dos Coronéis;
- Zona industrial do lado poente da Av. do Forte;
- Todo o lado esquerdo da Avenida Professor Doutor Reinaldo dos Santos no sentido ascendente.

#### **Alternativa à Praça do Hospital de Santa Cruz**

##### **PRAÇA DO ALEGRO:**

- Alegro;
- Portela limite Ribeira Salregos;
- Zona Industrial;
- Zambujal;
- Casas Brancas;
- Parque de Campismo;
- Bairro da Boavista;
- Cabos d' Ávila;
- Alfragide;

- Bombas de abastecimento do Alegre e arruamentos adjacentes.

#### **PRAÇA DE QUEIJAS:**

- Queijas;
- Posto da PSP;
- Telecomunicações;
- Estância do Diogo;
- Linda-a-Pastora;
- Av. Tomás Ribeiro até à ponte da Sr.<sup>a</sup> da Rocha;
- Área de serviço Galp A5 ambos sentidos;
- Estrada Militar até à Rua Elias Garcia.

#### **PRAÇA DE CAXIAS:**

- Caxias;
- Cidade do Futebol;
- Estação Serviço da Galp na Boa Viagem no sentido Lisboa – Cascais;
- Murganhal;
- 1ª fase da Chepa;
- Alto do Lagoal até à Rua Calvet Magalhães (exclui esta);
- Laveiras (inclui Estrada de Laveiras);
- Quinta das Giestas;
- Rua Salvador Allende com a Calouste Gulbenkian (inclui esta e Quinta da Terrugem);
- Rua Calvet de Magalhães até à rotunda da Rua António Pires (inclui esta);
- Avenida Marginal no sentido Lisboa – Cascais, desde o Alto da Boa Viagem até à entrada da Costa Pinto (entrada de Paço de Arcos, na ligação da Costa Pinto com a Marginal);
- Até à Ponte do Rio da Quinta da Moura;
- Até à Ribeira Abaixo (exclui esta).

#### **PRAÇA DE LECEIA:**

- Leceia;
- Rua D. Manuel I;
- Rua Egas Moniz;
- Rua Carlos Napion;
- Rua Heliodoro Salgado;



- Rua Fernando Pessoa, limitado no entroncamento da rua D. Manuel I com a Estrada de Barcarena para Leceia (Rua 7 de Junho);
- Estrada de Leceia até ao campo da bola de Vila Fria (exclui este e armazéns do lado esquerdo);
- Barcarena;
- Ribeira Abaixo;
- Ribeira Acima;
- Bairro Novo;
- Rua Elias Garcia até à estrada Militar;
- Estrada de Leceia até à rotunda de Leião (exclui rotunda);
- Estrada do Murganhal até às oficinas (exclui estas);
- Limite viaduto da CREL.

#### **Alternativa à Praça de TAGUSPARK**

#### **PRAÇA DE QUELUZ DE BAIXO:**

- Queluz de Baixo;
- Valejas;
- Casal da Serra;
- Estrada Nacional 117 entre Queluz de Baixo e Rua Actor Carlos César;
- Toda a área entre a Estrada do Cacém, Fábrica da Pólvora e Lisgráfica;
- Estrada Militar com a Rua Elias Garcia (exclui esta);
- Limite Estrada Consiglieri Pedroso até à ponte (viaduto) da CREL;
- Zona Industrial junto ao Cemitério (Queluz);
- Hospital Fernando da Fonseca (Amadora Sintra);
- Queluz Ocidental;
- Queluz;
- Estrada dos Cavalinhos.

#### **Alternativa à Praça de Tercena**

#### **PRAÇA DE TERCENA**

- Toda a área da parte de cima da Estrada do Cacém;
- Massamá;
- Toda a zona de Tercena até à Estrada dos Cavalinhos (exclui esta);
- Estrada de Santo António até à Estrada dos Cavalinhos.

#### **Alternativa à Praça de Queluz de Baixo**

#### **PRAÇA DE TAGUSPARK:**

- Leião;
- Talaíde, até à entrada do Bairro dos Navegadores (inclui este);
- Estrada de Talaíde até à rotunda da Estrada de Paço de Arcos com a de S. Marcos Velho;
- S. Marcos;
- Taguspark, limita com a rotunda de Leião (inclui esta);
- Traseiras da Fábrica da Pólvora;
- Urbanização Colinas de Barcarena;
- Estrada Octávio Pato incluindo as urbanizações que venham a ser criadas junto a esta estrada;
- Fica limitada na Ponte das Varandas.

#### **PRAÇA DE PORTO SALVO:**

- Porto Salvo;
- Quinta da Quintã;
- Vila Fria (inclui campo da bola e armazéns Ford);
- Bairro Auto-Construção;
- Casal da Choca até à entrada do Bairro dos Navegadores (exclui este);
- Quinta da Fonte – lado Poente;
- Rotunda do Canejo;
- Avenida Conselho da Europa até à rotunda da Fonte Luminosa, lado poente;
- Lagoas Parque;
- Encosta das Lagoas;
- Moinho das Rolas;
- Estrada da Quinta do Torneiro e Quinta do Torneiro (antiga).

#### **PRAÇA DO AUCHAN**

- Auchan;
- Urbanização da Quinta do Torneiro (nova), incluindo o Hotel Real de Oeiras e urbanizações futuras até à Terrugem Velha;
- Estrada de Paço d’Arcos até aos estúdios Valentim de Carvalho (exclui este);
- Quinta da Moura até à Ponte do Rio;
- Rua Calvet Magalhães até à rotunda da Rua António Pires (exclui esta);
- Rua do Parque Desportivo e Novos Bombeiros Paço d’Arcos;
- Quinta da Fonte – lado Nascente;

#### **Alternativa à Praça de Paço d’Arcos**

#### **PRAÇA DO OEIRAS PARK:**

- Centro Comercial Oeiras Park;
- Casalinho de Moraes até ao Windclub;
- Lage;
- Alto do Mocho incluindo a rotunda, exclui R. do Parque Desportivo e Bombeiros Novos Paço d'Arcos;
- Avenida Conselho da Europa – lado nascente – até à rotunda do Canejo;
- Avenida Álvaro Roquete até à Área Serviço Galp (sentido Cemitério);
- Urbanização Fórum Oeiras;
- Área de Serviço BP e urbanização junto à mesma;
- Até Encosta das Lagoas (exclui esta).

#### **PRAÇA DE PAÇO DE ARCOS:**

- Estação de Paço d'Arcos;
- Rua Senhor Jesus dos Navegantes;
- Largo Leonor Faria Gomes;
- Rua Quinta de Coruche;
- Rua Carlos Luz;
- Avenida Patrão Joaquim Lopes;
- Rua Costa Pinto até à Regueira dos Arcos e Beco do Moreira;
- Rua Luciano Cordeiro até à Rua Dionísio dos Santos Matias (exclui esta);
- Estrada de Paço d'Arcos até aos estúdios Valentim Carvalho (inclui este);
- Tapada do Mocho;
- Alto da Loba;
- Terrugem Velha;
- 3ª Fase da Chepa com ligação à Terrugem Velha;
- Salvador Allende até à entrada da Calouste Gulbenkian (exclui esta);
- Rua Lino de Assunção até ao viaduto do Espargal;
- Avenida António Cabral Macedo nos dois sentidos excluindo a rotunda do Alto do Mocho;

#### **Alternativa à Praça do J. Pimenta e Praça do Auchan**

#### **PRAÇA DO J. PIMENTA:**

- Avenida Marginal no sentido Cascais – Lisboa, na faixa do lado do mar, desde a saída do J. Pimenta até aos semáforos do Alto da Boa Viagem;
- Avenida Marginal no sentido Lisboa – Cascais, na faixa do lado de terra, desde a saída do J. Pimenta até à entrada do Parque Oceano (exclui este);

- Rua José Oliveira Raposo;
- Rua Costa Pinto até à Padaria Apapol (inclui esta);
- Todo o Bairro J. Pimenta, Bombas BP, Bairro da Couraça, Viaduto do Espargal até aos semáforos.

#### **PRAÇA DA FIGUEIRINHA:**

- Bairro da Figueirinha;
- Rua Carlos Vieira Ramos;
- Bairro Augusto de Castro;
- Bairro do Pombal;
- Bairro da Igreja;
- Estrada de Oeiras até à rotunda do cemitério (exclui esta);
- Rua Álvaro Roquete até à estação de serviço Galp (sentido Fonte Luminosa);
- Rua Junção do Bem;
- Largo Avião Lusitânia;
- Rua Piauí do Brasil;
- Rua Cândido dos Reis com entroncamento da rua da Figueirinha com a rua 13 de Janeiro (exclui esta);
- Moinho das Antas;
- Bairro dos Corações;
- Rua Mateus Fernandes;
- Urbanização Parque dos Poetas até à rotunda do Alto do Mocho (exclui esta).

#### **Alternativa à Praça 5 de Outubro**

#### **PRAÇA 5 DE OUTUBRO:**

- Largo 5 de Outubro;
- Santo Amaro de Oeiras;
- Rua Cândido dos Reis até ao cruzamento da rua da Figueirinha com a rua 13 de Janeiro (inclui esta);
- Câmara Municipal de Oeiras;
- Rua José Diogo da Silva até à rua do Brasil (inclui esta);
- "Sobe-e-desce" até ao Lagar de Azeite.

#### **Alternativa à Praça da Figueirinha**

#### **PRAÇA QUINTA DO MARQUÊS:**

- Quinta do Marquês;
- Estação Agronómica;

- Avenida da República no sentido Oeiras - Carcavelos;
- Sasseiros;
- S. Miguel das Encostas;
- Arneiro até Padaria;
- Carcavelos Lux;
- Urbanização das Silveiras;
- Aldeamento das Encostas;
- Avenida Sá Carneiro;
- Mina;
- Quinta dos Gafanhotos;
- Casal dos Grilos;
- Quinta do Barão;
- Quinta da Alagoa;
- Carcavelos até à estrada da Rebelva (inclui esta até ao Largo);
- Estrada da Alagoa;
- Bairro S. João.

#### **Alternativa à Praça da Quinta das Palmeiras**

##### **PRAÇA DA QUINTA DAS PALMEIRAS:**

- Quinta das Palmeiras;
- Alameda;
- Rua D. José I;
- Rua Casal do Roço;
- Igreja Nova, moradias e Urbanização das traseiras da estação serviço Galp;
- Avenida da República (inclui estação de serviço Galp no sentido Carcavelos – Oeiras);
- Rua Machado de Castro, Estrada de Santo António (excluída na parte que compreende o entroncamento da Machado de Castro até à estação de Oeiras);
- Alto dos Lombos.

#### **Alternativa à Praça da Quinta do Marquês**

##### **PRAÇA DA ESTAÇÃO DE OEIRAS:**

- Estação de Oeiras;
- Parque Oceano;
- Jardim de Santo Amaro de Oeiras;
- Pavilhão ADO com Av. Marginal até à entrada do viaduto do Inatel (exclui este);

- Rua José Diogo da Silva desde rotunda até à marginal;
- Largo da Estação;
- Rua de S. Pedro do Areeiro;
- Rua D. João de Castro;
- Estrada da Medrosa (inclui Quartel e Bairro da Fundação);
- Rua Desembargador Faria;
- Rua Caminho da Quinta;
- Rua da Quinta Grande;
- Rua Lagares da Quinta;
- Avenida Salvador Allende;
- Estrada de Santo António até à rua Machado de Castro;
- Rua Infante D. Henrique até Rua D. João I (exclui esta);
- Edifícios S. Julião até ao cruzamento da Quinta dos Lombos com a estrada da Medrosa.

#### **Alternativa à Praça do Alto da Barra**

#### **PRAÇA DO ALTO DA BARRA:**

- Alto da Barra;
- Rua Cidade do Mindelo;
- Inatel;
- EN 6, no sentido Cascais – Lisboa, até à entrada do Bairro J. Pimenta;
- Praia da Torre;
- Forte S. Julião da Barra;
- Outeiro de S. Julião;
- NATO;
- Quinta de S. Gonçalo;
- Rua Manuel Fernandes Duarte;
- Rua Viana da Mota;
- Bairro das Caixas;
- Rua D. João I;
- Piscinas Oceânicas;
- Quinta dos Lombos inclui toda Av<sup>a</sup> Dr. Francisco Lucas Pires;
- Bairro da Torre;
- Avenida Infante D. Henrique até à Rua D. João I (inclui esta);
- Fica delimitada à Av. Jorge V entre a rotunda da EN 6 e a rotunda Coronel Melo Antunes.

# ANEXO B

## Procedimentos do Sistema de Despacho

### SISTEMA DE DESPACHO - TÁXI DIGITAL “MOTORISTA”

**Telemóvel:** O android e a versão da aplicação Táxi Digital deverão estar sempre actualizados para que o funcionamento do mesmo seja eficaz para o sistema.

**Deverá ter-se em atenção:** Verificar no telemóvel se estão ligados os dados de internet, GPS, Localização e Bluetooth para comunicação com o Taxímetro.

No caso de não conseguir emparelhar com a caixa siga os seguintes procedimentos:

**INÍCIO DE TURNO:** O número de motorista deverá ter a letra “m” antes de três dígitos Ex: m111, de seguida inserir o código de 4 dígitos, estes códigos são intransmissíveis e só poderá iniciar o turno uma vez por dia, excepto se houver algum problema e tenha que reiniciar o sistema.

### STATUS DA VIATURA:

- **Passageiro de rua:** Sempre que se apanhar um cliente a pé, devem certificar-se junto dos operadores se existe alguma chamada para o local, excepto na praça de táxis, é imprescindível perguntar se o cliente ligou para a central, se a resposta for sim o cliente deverá aguardar o táxi que está atribuído a ele, se a resposta for não poderá fazer o serviço sem problemas.
- **Ocupado/reservado:** Sempre que o carro não esteja a serviço da Central (ex: refeições). Se usado indevidamente ocorre em sanções disciplinares.
- **Cliente central:** Com serviço atribuído pela central.
- **Deslocação:** A caminho de recolha de cliente.
- **Breve livre:** Quase a ficar livre.
- **Prioridade à praça:** utilizou o mecanismo existente para situação de sem serviço.

### COMUNICAÇÃO COM A CENTRAL / MENSAGEM DO SISTEMA:

- **Mensagem a Central:** Mensagem a central sempre que o motorista queira comunicar com a Central, deverá enviar uma mensagem, em último recurso ligar para o número de Apoio ao Motorista (214 239 605).

- **Cancelar serviço:** Este botão serve para ser usado após o motorista receber instruções por parte do call center que o cliente não irá usar mais o serviço de táxi, ou se o motorista verificar que o cliente não comparece realmente.
- **Emitir factura:** Atalho para Facturação Electrónica, Facturas ou TPA.
- **Ceder posição na fila:** Se ao entrar na praça de táxis os carros no terminal GPS não ficarem pela ordem correcta de chegada, as viaturas que estão atrás têm que ceder posição para que o carro que se encontram à frente fique na ordem certa (A entrada na praça de táxis deverá respeitar as regras do código da estrada), o motorista que está à frente, prejudicado deverá avisar o que está atrás para rectificar a situação.  
Caso a situação não seja corrigida, o motorista prejudicado, poderá pedir à central para registar a ocorrência de acordo com o Regulamento Interno.
- **Visualizar localização:** Consultar localização em mapa. Em alternativa poderá também consultar limitações de zonas e praças da atribuição do sistema Táxi Digital.
- **Cliente sem condições de sere transportado:** Clientes que estejam embriagados ou que não mostrem segurança, condições de ser transportado, o motorista deverá fazer sem serviço e informar a central. A responsabilidade dos procedimentos inerentes a este recurso são do motorista.
- **Emergência:** Sempre que o Motorista se encontre numa situação de perigo deverá pedir a ajuda, basta carregar na opção emergência.
- **Pedir Viatura para esta morada:** No caso de o cliente solicitar outra viatura para mesma morada ou em caso de excesso de passageiros ou de bagagem.

**OCORRÊNCIAS:** Sempre que haja uma situação de anomalia do sistema ou do atendimento, deverá ser feita uma ocorrência, o motorista deverá escrever mencionando o número do serviço e fazer o relato para o email [disciplina@taxisoeiras.com](mailto:disciplina@taxisoeiras.com)

Ocorrências feitas pelo sistema são inválidas.

- **Serviço mal entregue / serviço pertença a outra praça / falha no serviço:** Deve ser enviado o relato para o email [disciplina@taxisoeiras.com](mailto:disciplina@taxisoeiras.com), afim de se melhorar e afinar o erro.
- **Reclamação de clientes com tempo demasiado para atendimento ou mau atendimento:** Deve o motorista se certificar para que número o cliente ligou e de que número ligou (número cliente), hora aproximada da chamada e efectuar a ocorrência, afim de se poder esclarecer o sucedido.



## COMO PROCEDER COM UM SERVIÇO ACEITE:

1. Depois de aceitar um serviço deverá verificar o complemento e enviar o tempo de chegada ao cliente, só assim visualizará a morada completa da origem e o cliente receberá uma mensagem com a informação da viatura que o irá transportá-lo, também terá acesso a localização da mesma com o link enviado;
2. Deverá deslocar-se assim que possível a morada solicitada. Chegado ao local deverá esperar 5 minutos (Não deverá colocar o taxímetro a contar por não ser ético). Entretanto poderá ter prioridade à praça caso o cliente não compareça;
3. Caso o cliente não compareça deverá contactar o mesmo através do próprio serviço ( Esta ferramenta serve para ajudar na comunicação entre motorista e passageiro. A comunicação para o cliente estará disponível dentro so serviço aceite. Para fazer contacto com o passageiro deverá carregar em CONFIRMAÇÕES DO SERVIÇO e depois premir a tecla LIGAR AO PASSAGEIRO, que fará uma chamada para o telefone do motorista (o n.º do motorista deverá estar ACTUALIZADO na ficha de motorista), que deverá atender no seu telefone. Atendendo fará uma chamada ao cliente, não mostrará os n.º de telefone tanto do motorista como do cliente, pois o n.º visível será sempre o da Central. A comunicação com o cliente deverá ser sempre cordial em qualquer circunstância, pois as chamadas serão gravadas e têm uma duração de 01:30 minutos. Estas chamadas só serão feitas após serem cumpridos os Procedimentos de Despacho de Serviço, excepto quando de serviços de chamada às Praças de táxi e ofertas com muito tempo de espera e outras situações anormais.)
4. Se o cliente não comparecer efectivamente o motorista deverá enviar a mensagem automática **CANCELAR SERVIÇO**, assim que receber a mensagem de escolha da prioridade deve de confirmar, em seguida terá 7 minutos para chegar a praça que pretende. Caso queira, o motorista poderá fazer uma ocorrência para obter a deslocação do serviço (a central só tenta obter do cliente a deslocação consoante a hora do serviço bandeirada e suplemento da chamada, excepto se for fora do concelho).
5. **PRAÇA DE TÁXIS** – Depois de aceitar o serviço para a praça de táxis, o motorista deverá entrar em contacto com o cliente **ANTES** de deslocar ao serviço, depois de duas tentativas de ligação sem sucesso, deverá pedir para **CANCELAR SERVIÇO**. O não cumprimento deste procedimento é por sua conta e risco, ou seja, não poderá pedir alertas de dívida.

**Observação:** O serviço é despachado pela morada, logo a morada é que segue as regras de despacho do RI, o complemento é uma ajuda para o motorista (deverá ser o detalhe correcto), mas não segue as regras de despacho.

## **TIPOS DE SERVIÇOS:**

**Serviço em ofertas:** Os serviços entram directos até 2.000 metros entre às 6h - 20:59h, e até 5.000 metros entre às 21h - 5:59h, mais que esta distância vai para as OFERTAS podendo o motorista se candidatar.

- **Bairros Problemáticos:** Horário entre às 21h - 6h os serviços para os seguintes bairros, vão sempre para oferta: Navegadores; Moinho das Rolas; Lage Social; Bairro Pombal; Alto da Loba; Sá Carneiro e São Marçal.

**Serviços a Crédito:** Serviços pagos posteriormente pela Central, o motorista deverá emitir uma factura com número de contribuinte, o cliente assina a factura e tem que inserir a quantia do serviço no sistema, só assim é dado como terminado o serviço. Caso não proceda desta forma ficará com o terminal como OCUPADO.

A data limite para entrega das facturas decorrentes dos serviços a crédito à Cooperativa será sempre até às 24.00 horas do dia 02 do mês seguinte àquele a que disserem respeito.

Caso o cooperador não entregue as facturas no prazo acima referido, ficará suspenso dos serviços atribuídos pela Central até que proceda à entrega das facturas **em mão** na sede da Cooperativa, nas horas de expediente (das 09h00m às 18h00).

**Serviço de escala:** Serviços de estrada iguais ou com mais de 100Km, o serviço é entregue de acordo com a escala existente, seguindo a ordem respectiva. O serviço é entregue automaticamente pelo sistema e o motorista precisa carregar em aceitar.

**Gerar serviço de APP:** Se um cliente a pé quiser pagar um serviço pela app IzzyMove, o motorista poderá gerar um serviço de app e inserir o número do telemóvel do cliente que está associado na aplicação, o cliente tem 60 segundos para solicitar uma corrida na aplicação, assim o serviço fica atribuído ao motorista.

**Serviço programado:** Este serviço é quando programado pela central e o motorista recebe no seu terminal uma notificação e deverá carregar em aceitar para que o serviço seja atribuído.

## **PUNIÇÕES AUTOMÁTICAS DO SISTEMA:**

**Rejeição por Tempo:** Quando uma chamada é atribuída ao terminal e o motorista não aceita ou não visualiza quando está a tocar, terá uma suspensão de 10 minutos.

**Rejeitar serviço:** Ao rejeitar o serviço, este será automaticamente entregue a outra viatura e seu terminal ficará suspenso por um período de 2 horas. A suspensão não será retirada em nenhuma situação visto que o serviço foi atribuído a outra viatura.

**ALERTA DE DÍVIDA:** Sempre que um cliente não compareça no local para o qual solicitou a viatura e não ligou a desmarcar o pedido o cliente será contactado a esclarecer, só depois será colocado este alerta. Este alerta de dívida é só considerado a bandeirada + 0,80€, excepto fora do Concelho.

Esclarecem-se todos os sócios que os alertas de dívida estão sujeitos a averiguação da Direcção, não tendo, por isso, efeitos imediatos e automáticos.

1. Para o procedimento de dívida o motorista deverá fazer uma OCORRÊNCIA;
2. O Cliente em dívida quando liga para a Central, automaticamente o operador recebe uma mensagem de ALERTA DE DÍVIDA;
3. O operador solicita ao cliente o pagamento da dívida;
4. Caso o cliente aceite o pagamento o operador envia uma mensagem a viatura que aceita o serviço com a informação para receber o valor relativo a deslocação do colega;
5. O motorista que recebe a quantia, deverá informar que recebeu a mesma a Central;
6. Assim que possível, o motorista deverá entregar a quantia recebida na Central para que esta seja entregue ao destinatário onde receberá um comprovativo.

**FALHA DE COMUNICAÇÃO BLUETOOTH:** Caso o símbolo azul do Bluetooth da aplicação Taxi Digital (no canto superior esquerdo) esteja desligado, os procedimentos para reparar são:

1. Desligar o Bluetooth do telefone (ir a definições no telemóvel desligar e volta a ligar), no carro desligar o Bluetooth (botão instalado nos taxímetros), de seguida ligar ambos;
2. Clicar no ecrã dentro do sistema Taxi Digital até aparecer as opções no fundo do telemóvel, carregar em mais e carregar em sair da aplicação;
3. Voltar a entrar no sistema Taxi Digital e colocar os dados do motorista, certamente o símbolo azul estará ligado;
4. Caso haja um serviço pendente a terminar, deverá-se ligar o taxímetro na tarifa C (para não contar fracção) e colocar em pagar e livre, de seguida carregar em terminar serviço.

**Observação:** É possível receber um serviço sem Bluetooth activo (ligação à caixa), mas não se consegue ficar livre sem a ligação estar ok.

Se for preciso desligar o telemóvel, não perderá posição no intervalo de 7 minutos, caso caia um serviço nesse período vai para o carro seguinte, mas a posição assim que se ligar o telemóvel mantém-se.

**FIM DE TURNO:** Sempre que terminar o turno, deverá finalizar o turno.

## CONTACTOS

<b>LINHA DE APOIO A MOTORISTAS</b>	<b>214 239 605</b>
<b>ADMINISTRATIVA - SANDRA ALVES</b>	<b>964 950 459</b>
<b>COMERCIAL – BIANCA RODRIGUES</b>	<b>926 506 545</b>

<b>DISCIPLINA</b>	<b>disciplina@taxisoeiras.com</b>
<b>ADMINISTRATIVA - SANDRA ALVES</b>	<b>administrativo@taxisoeiras.com</b>
<b>COMERCIAL – BIANCA RODRIGUES</b>	<b>comercial@taxisoeiras.com</b>

## ANEXO C

### CÓDIGO DE CONDUTA

#### 1. Âmbito de Aplicação

- a) O presente Código de Conduta é um guia orientador e aplica-se a todos os colaboradores, cooperadores e motoristas da Cooperativa, adiante designados por “elementos”;
- b) A aplicação do presente Código de Conduta e a sua inobservância não impede, nem dispensa a aplicação da legislação para o setor do Táxi em vigor.

#### 2. Responsabilidade pela Reputação da Cooperativa

- a) A reputação da Cooperativa é determinada em grande parte pela conduta, ações e comportamento de cada elemento. Um comportamento inapropriado por parte de apenas um elemento poderá comprometer toda uma imagem da Cooperativa;
- b) Cada um dos elementos deverá assegurar que a sua conduta em público não prejudica a reputação da Cooperativa, atuando no respeito pelos princípios da legalidade, boa-fé, responsabilidade, transparência, lealdade, integridade e profissionalismo.

#### 3. Igualdade de tratamento e não discriminação

Os elementos da Cooperativa não devem adotar comportamentos discriminatórios, em especial, com base na etnia, cor da pele, sexo, idade, incapacidade física, orientação sexual, estatuto social, opiniões políticas, ideologia ou convicções religiosas e tipo de serviços (distância, agendamentos, etc.).

#### 4. Conflito de interesses

Os elementos da Cooperativa que, no exercício das suas funções e competências, sejam chamados a intervir em processos ou decisões em que estejam ou possam estar em causa interesses da Cooperativa ou de outros elementos da mesma, devem comunicar à Direção da Cooperativa a existência dessas relações e abster-se de participar na tomada de decisões a esse respeito.

#### 5. Relacionamento com clientes

No relacionamento com os clientes, os elementos da Cooperativa deverão manter adequados padrões de correção e urbanidade, educação e respeito pela reserva e privacidade do cliente, bem como respeitar a confidencialidade dos dados referentes a clientes.

6. Relacionamento com a Comunidade e o Meio Ambiente

A Cooperativa e todos os seus elementos deverão assumir uma atitude socialmente responsável na Comunidade e perante a opinião pública e o setor do Táxi, bem como adotar uma política de sustentabilidade ambiental consciente.

7. Atavio, higiene e limpeza

- a) O serviço que a Cooperativa presta à Comunidade é um serviço público. O atavio, a higiene e a limpeza constituem um fator de apresentação individual e coletivo e contribui para o fortalecimento da imagem da Cooperativa junto da opinião pública;
- b) Os elementos deverão adotar, enquanto estiverem em funções de serviço, um vestuário socialmente considerado adequado. Não são aceitáveis tipos de artigos tais como as *t-shirt's* de alças, fatos de treino, calções, bermudas e chinelos. Vestuário rasgado, sujo ou demasiado decotado é considerado inadequado;
- c) Os elementos deverão prestar o serviço em condições de higiene adequadas. Cabelo, unhas, talhe de barba ou bigode deverão estar devidamente aparados. Os adornos deverão ser discretos;
- d) O táxi que esteja ao serviço deve encontrar-se em perfeito estado de limpeza, principalmente no que ao habitáculo diz respeito. Exteriormente, na medida do possível e dependendo das condições atmosféricas e do estado do piso, deverá encontrar-se lavado.

8. Aplicação e cumprimento

A violação do presente Código de Conduta por qualquer elemento pode resultar na abertura de um procedimento disciplinar, com os efeitos considerados adequados.