

Um mundo que o faz viajar

Compromisso Ético & Código de Conduta

Lisboa, abril 2021

Coop táxis
cooptaxis.pt

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.

Compromisso ético & Código de conduta

O Compromisso ético e o Código de conduta pretendem a distinção da Cooptáxis e seus membros, o zelo pelo serviço público que exercem.

Respeitar e acompanhar valores universais, regras legais e bons costumes são resposta obrigatória à sociedade contemporânea. A exigência coloca-se hoje nos patamares da inovação e excelência de desempenho, bem longe da reação automática, burocrática e sem escrutínio.

É com os comportamentos e as atitudes que a Cooptáxis e seus membros devem diariamente justificar a sua existência e a sua necessidade social.

7 princípios Éticos



1. Princípio de Missão Pública

Os membros Cooptáxis encontram-se ao serviço da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse daqueles a quem prestam serviços, sobre os interesses particulares ou de grupo.

2. Princípio da Integridade

Os membros Cooptáxis regem-se por critérios de honestidade e de integridade pessoal e profissional.

3. Princípio da Justiça

Os membros Cooptáxis devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, garantindo que atuam de acordo com a lei em vigor.

4. Princípio da Igualdade

Os membros Cooptáxis não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, raça,

língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social.

5. Princípio da Lealdade

Os membros Cooptáxis devem agir de forma leal, solidária e cooperante.

6. Princípio da Informação e da Qualidade

Os membros Cooptáxis devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida, garantindo a prestação de um serviço de qualidade.

7. Princípio da Competência e Responsabilidade

Os membros Cooptáxis agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na sua valorização profissional.

Código de conduta

1. Normas Internas

Deve a Cooptáxis:

- Respeitar e fazer respeitar os direitos e liberdades consagrados na Constituição da República Portuguesa;
- Promover um saudável ambiente de trabalho, com higiene e segurança, desenvolver espírito de equipa e entajuda, partilhar conhecimentos e experiências;
- Apostar no desenvolvimento de competências individuais e coletivas através de formação profissional;
- Promover regulares encontros de debate, esclarecimento e reflexão dos diferentes níveis de desempenho da Cooptáxis®;
- Garantir o normal funcionamento da operação desenvolvida pela Cooptáxis®.

2. Normas com a Comunidade

Deve a Cooptáxis:

- Respeitar e fazer respeitar os direitos e liberdades consagrados na Constituição da República Portuguesa;
- Procurar resposta às necessidades de mobilidade da comunidade;
- Dar o melhor acolhimento às sugestões e reclamações que surjam;
- Acarinhar as iniciativas sociais que visam o bem comum.

Deve o membro Cooptáxis, de acordo com a Lei 6/2013, Artigo 2º, **Deveres do motorista de táxi:**

- Prestar os serviços de transporte que lhe forem solicitados, desde que abrangidos pela regulamentação aplicável ao exercício da atividade;
- Obedecer ao sinal de paragem de qualquer potencial utente quando se encontre na situação de livre;
- Usar de correção e de urbanidade no trato com os passageiros e terceiros;

- Auxiliar os passageiros que apresentem mobilidade reduzida na entrada e saída do veículo;
- Acionar o taxímetro no início da prestação do serviço de acordo com as regras estabelecidas e manter o respetivo mostrador sempre visível;
- Colocar o certificado de motorista de táxi (CMT), o CMT provisório ou o comprovativo da entrega da declaração prévia referida no n.º 2 do artigo 8.º no lado superior direito do para-brisas, de forma bem visível para os passageiros;
- Cumprir o regime de preços estabelecido nos termos legais;
- Observar as orientações que o passageiro fornecer quanto ao itinerário e à velocidade, dentro dos limites em vigor, devendo, na falta de orientações expressas, adotar o percurso mais curto;
- Cumprir as condições do serviço de transporte contratado, salvo causa justificativa;
- Transportar bagagens pessoais, nos termos estabelecidos, e proceder à respetiva carga e descarga, incluindo cadeiras de rodas de passageiros deficientes, podendo solicitar aos passageiros a colaboração que estes possam disponibilizar e apenas nos casos em que se justifique, nomeadamente em razão do peso ou do volume das bagagens;
- Transportar cães de assistência de passageiros com deficiência, a título gratuito;
- Transportar, salvo motivo atendível, designadamente a perigosidade e o estado de saúde ou de higiene, animais de companhia devidamente acompanhados e acondicionados;
- Emitir e assinar o recibo comprovativo do valor total do serviço prestado, no momento do pagamento do serviço respetivo e nos termos da lei, do qual deve constar a identificação, o endereço e o número de contribuinte da empresa e a matrícula do veículo e, quando solicitado pelo passageiro, a hora, a origem e o destino do serviço e os suplementos pagos;
- Não instar os transeuntes para a aceitação dos seus serviços;
- Facilitar o pagamento do serviço prestado, devendo para o efeito dispor de numerário que permita realizar qualquer troco até ao montante mínimo de € 20;

- Proceder diligentemente à entrega na autoridade policial de objetos deixados no veículo, podendo também fazê-la ao passageiro, desde que por este solicitado e mediante pagamento do respetivo serviço, se o motorista de táxi entender que deve haver lugar a este pagamento;
- Cuidar da sua apresentação pessoal;
- Diligenciar pelo asseio interior e exterior do veículo;
- Não se fazer acompanhar por pessoas estranhas ao serviço;
- Informar o passageiro da alteração de tarifa, em trajetos que envolvam várias tarifas.

3. Normas com os Parceiros

Deve a Cooptáxis:

- Assumir um comportamento de cooperação institucional e/ou comercial;
- Desenvolver uma relação cordial e promover o respeito mútuo;
- Garantir a confidencialidade da informação.

4. Normas com os Fornecedores

Deve a Cooptáxis:

- Selecionar os fornecedores de forma rigorosa e com base em critérios imparciais, justos, transparentes. Sem concessão de privilégios ou favoritismos;
- Honrar os compromissos assumidos;
- Garantir a confidencialidade da informação.

5. Normas com as Entidades Reguladoras

Deve a Cooptáxis:

- Respeitar e cumprir, escrupulosamente, com a legislação e normas aplicáveis em vigor;
- Prestar, de forma rigorosa e objetiva, colaboração e toda a informação e/ou esclarecimentos solicitados;
- Implementar (sempre que possível) as recomendações indicadas.

6. Normas com o Mercado

Deve a Cooptáxis:

- Garantir a prática dos princípios legais que regulam o mercado;
- Promover uma concorrência leal, denunciando a prática de atos ilegais;
- Assegurar uma saudável e cordial relação com a concorrência;
- Recorrer às entidades competentes em caso de conflito / litígio.

7. Normas com o Ambiente

Deve a Cooptáxis:

- Implementar o uso responsável e racional dos seus recursos, procurando os melhores comportamentos que garantam crescimento sustentável.

8. Normas com a Comunicação Social

Deve a Cooptáxis:

- Assegurar que as informações são prestadas por pessoa autorizada para o efeito;
- Garantir que as informações são relevantes e contribuem para a boa imagem da Cooptáxis®.

9. Normas com Sistemas Informáticos

Deve a Cooptáxis:

- Zelar pela proteção das suas bases de dados;
- Defender as regras da integridade, confidencialidade e autenticidade nas comunicações;
- Alertar para a não propagação de conteúdos discriminatórios, difamatórios, de matriz xenófoba ou racista.



Violação do Compromisso ético & Código de conduta

A violação ou inobservância dos princípios e das normas constitui falta grave e implica a aplicação das medidas disciplinares adequadas, conforme regulamentos internos e demais normativo aplicável.

Coop táxis
cooptaxis.pt



AUTOCOOPE
Cooperativa de Táxis de Lisboa

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