

## Regimento Interno

As atividades da associação obedecerão as normas contidas no Estatuto Social e no presente Regimento para que todos os associados possam Ter pleno conhecimento de seus direitos e deveres, da ordem e da disciplina, bem como da imagem da associação.

No sentido de assegurar aos nossos clientes um serviço de qualidade, conforto e segurança, os associados que integram a SULATAXI – Associação de Motoristas Autônomos de Taxi. Estarão sujeitos as normas do presente regimento.

### Orientação:

Todo associado tem plenos direitos de defesa em 1ª instância ao C.E.D., a Associação manterá em sua sede formulário próprio para tal finalidade sempre que o associado tiver que solicitar defesa contra qualquer falta;

Nos casos de ELIMINAÇÃO, o associado deverá seguir as normas contidas no artigo 14 do Estatuto;

As punições serão acumulativas e divididas nas seguintes classes:

- 01- Advertência verbal;
- 02- Advertência por escrito;
- 03- QRT de 04(quatro) horas ou mais por modulação indevida;
- 04- Falta Leve, 3 dias de QRT;
- 05- Falta Grave, 5 dias de QRT;
- 06- Falta Gravíssima, 29 dias com recomendação de ELIMINAÇÃO ao Conselho de Administração.

O associado que for advertido por duas vezes independente da falta cometida será automaticamente enquadrado nas demais punições( Falta Leve, Grave, Gravíssima ).

O associado somente poderá deixar de atender a determinado cliente, área, hotel, locais de risco( favelas), se fizer previamente por escrito a diretoria, caso contrário terá que atender.

## Capítulo I – Da Diretoria

Art.1- Compete a Diretoria:

- a) baixar normas gerais para cumprimento dos contratos de prestação de serviços que a Associação venha assumir com empresas públicas de economia mista ou privadas;
- b) contratar gerentes, assessores e pessoal técnico para atender as necessidades de serviço e assistência ao associado dentro das normas estatutárias;

Parágrafo único – Todas as normas baixadas no capítulo I, inciso “a” e “b”, deverão ser apreciadas e ratificadas em assembléias até 120( cento e vinte) dias após as determinações.

- c) fazer cumprir todas as decisões tomadas em Assembléias Gerais e/ou Reuniões de Diretoria. Nos prazos determinados pelo Estatuto e Regimento Interno;
- d) apurar e fazer cumprir as sanções inclusas neste Regimento, conforme cada caso;
- e) receber, apurar e tomar providências nas reclamações contra associados e funcionários, remetendo a(s) conclusões ao Conselho de Ética e Disciplina;
- f) terão como função prestar informações por escrito ao associado quando solicitadas, também por escrito, no prazo máximo de 10(dez) dias;
- g) deverão prestar toda colaboração informando e auxiliando ao associado usando de moderação para com o associado para com o mesmo e o público em geral;
- h) manter-se limpo e barbeado nas dependências da SULATAXI, tratando com educação e respeito os clientes, os associados e funcionários procurando sempre evitar o confronto;
- i) deverão apresentar relatório ao Conselhos de Ética e Fiscal, quando solicitado, pelos atos individuais e em conjunto através da pessoa do Presidente;

- j) cabe ao Diretor de Operações garantir a emissão de relatórios operacionais contendo todas as anormalidades observadas ao Presidente e Diretor Comercial;
- k) caberá ao Diretor de Operações elaborar e manter atualizado um manual de operações que deverá conter todas as regulamentações operacionais, rotinas e procedimentos de atendentes e operadores;
- l) cabe ao Diretor de Operações ao elaborar circulares, somente emiti-la aos associados após aprovação da Diretoria e utilizar de todo e qualquer meio para garantir que todo quadro social receba o seu exemplar;
- m) usar os meios de comunicação que melhor lhe convier para comunicar ao associado faltoso a sua ocorrência disciplinar ou ética no prazo máximo de 48(quarenta e oito) horas, podendo ainda convocar as partes envolvidas para uma acareação nas reuniões do Conselho de Ética e Disciplina.

## Capítulo II – Das Punições

Art.2- Aos associados que praticarem atos que desabonem o conceito da Associação perante autoridades e público em geral;

Falta: Grave

Art.3- O associado que trabalhar embriagado ou usando qualquer tipo de substância química que altere o seu comportamento;

Falta: Gravíssima

Art.4- Cobrar a mais do que marcar o taxímetro, salvo se, em cumprimento de dispositivo contratual ou tabelas específicas do S.M.T.U.;

Falta: Gravíssima

Art.5- Ofender moralmente ou fisicamente outro associado, funcionário e/ou público em geral;

Falta: Gravíssima

Art.6- Ultrapassar o prazo determinado para atender uma corrida;

Falta: Leve

Art.7- Deixar de atender qualquer corrida que tenha assumido;

Falta: Leve

Art.8- Fazer acusações sem provas a qualquer associado, diretor, conselheiro de ética ou conselheiro fiscal e funcionário;

Falta: Leve

Art.9 - Fazer reclamações via rádio ou interpelar o operador;

Falta: Advertência

Art.10- Deixar de portar talão de recibo, talão de vaucher, guia de ruas, caneta e folhas para anotações;

Falta: Advertência

Art.11- Enguiçar por falta de combustível ou pneu estepe estando tripulado ou no trajeto de cobertura;

Falta: Leve

Art.12- É proibido ao associado tripular com maçaneta no trajeto de cobertura;

Falta: Leve

Art.13- Modular indevidamente, verificar item 63 das disposições gerais deste regimento;  
Ex.: vai, manda, fui, tô indo, tratar o operador pelo nome...;

Falta: Advertência

Art.14- Aproveitar do erro do operador, dos funcionários do C.O. administrativo ou associados para obter vantagem para si ou para outrem.

Falta: Grave

Art. 15- Aproveitar-se de informações privilegiadas para cobrir corridas.

Falta: Grave

Art.16- Obter para si ou para outrem vantagem ilícita induzindo a centrar o erro mediante artifício , ardil ou qualquer outro meio fraudulento .

Falta: Gravíssima

Art.17- Proferir palavra de baixo calão na freqüência , pontos de apoio, ou nas dependências da Associação , bem como gesticular de forma obscena nos pontos de apoio ou nas dependências da Associação .

Falta: Grave

Art.18- Acionar o cliente ou induzir que a base o faça antes do QTR marcado.

Falta: Advertência

Art. 19- Pegar corrida fora do P. A. ou da área em que a corrida foi chamada .

Falta: Grave

Art.20 – Pegar corrida tripulado exceto quando chamado em QRL..

Falta: Leve

Art.21- Acionar Taxímetro antes de avisar a chegada na porta do cliente , exceto quando informado procedimento normal ou Ter aspirado o QTR da corrida, quando houver necessidade solicitar a central informando que acionará o taxímetro em 05(cinco) minutos.

Falta: Leve

Art.22- Portar-se de maneira inconveniente nas Assembléias, Reuniões e Solenidades.

Falta: Grave

Art. 23 – Assumir segunda corrida sem antes ter tripulado na primeira.

Falta: Leve

Art.24 – Tripular com passageiro de outro associado sem autorização prévia deste ou da base.

Falta: Grave

Art.25 – Deixar de informar quando sair do P. A . o número de viaturas que ficaram.

Falta: Advertência

Art.26- Recusar-se ou deixar de atender um P. A. vizinho determinado por um membro do C.O., Diretoria ou prancheteiro.

Falta: Leve

Art.27 – Desobedecer a ordem de saída do P. A. que deverá ser rigorosamente a ordem de chegada salvo a troca entre os associados.

Falta: Advertência

Art. 28 – Marcar corrida direto ou indiretamente com cliente SULATAXI(casamento).

Falta: Grave

Art.29- Subtrair ou danificar bens de colegas ou da Sulataxi.

Falta: Grave

Art.30 – Ser recusado ou Ter restrições de atendimento por mais de 03 (três ) clientes(empresas ou particulares).

Falta:( RECOMENDAÇÕES PARA ELIMINAÇÃO)

Art. 31 – Tratar o passageiro com desrespeito tanto na frequência como pessoalmente.

Falta: Leve ou análise do C.E.D.

Art. 32- Deixar de sair do P. A. de imediato assim que assumir uma corrida, salvo se for corrida com QTR marcado.

Falta: Advertência

Art.33 – Entrar nas dependências da Sede, C.O. ou Tesouraria sem autorização prévia, bem como nas dependências da SULATAXI fora do horário comercial.

Falta: Leve

### Capítulo III – Das Normas de Radiofonia

O associado quando na chamada da corrida ou PA, deverá entrar somente com o numeral. Qualquer informação adicional o mesmo sairá da disputa

Ex.: a) chamada na área 2 !!!! – entrar somente com o numeral a seguir a central fará a confirmação do local onde se encontra a vtr,

b) PA 10 – 000 “pronto”.

Art.34- Na mesma pena incorre o associado que utilizar a frequência para indagar, questionar, informar, comentar ou emitir opinião sobre qualquer assunto, exceto se autorizado pela operadora;

Falta: Leve

Art.35- Modular de forma estranha ou falsear o timbre de voz na frequência;

Falta: Grave

Art.36- Utilizar a frequência de forma agressiva ou inconveniente, bem como com risos ou deboches;

Falta: Leve

Art.37- Dar última forma (QTA,QSH,etc...), na cobertura de corrida sem autorização do C.O.;

Falta: Grave

Art.38- Indagar após assumir a corrida se foi disputada na área, QRV ou QRL;

Falta: Leve

Art.39- comunicar-se com outro associado, via rádio, sem autorização do C.O.;

Falta- Advertência

Art.40- Interromper chamada de corrida, salvo se for código de emergência;

Falta- Advertência

Art.41- Comunicar-se com qualquer funcionário do C.O. para assuntos particulares, procurar informar-se de coberturas programadas, telefones de clientes e informações de uso exclusivo da associação;

Falta- Grave

Art.42- Transmitir via rádio, informações de Blitz, DETRAN, S.M.T.U., I.P.E.M.;

Falta: Grave

Art.43- Comunicar assuntos que provoquem pânico ou desordem de opinião pública;

Falta: Leve

Art.44- Entrar no espaço de câmbio quando da disputa da corrida;

Falta: Sairá da disputa, reincidindo será advertido.

Art.45- Entrar na disputa de corrida em dúvida de área, no espaço de câmbio ou prolongando a modulação insistentemente;

Falta: Sairá da disputa, reincidindo será advertido.

#### Capítulo IV – Dos Adjuntos

Art.46- Estes somente poderão entrar na freqüência quando solicitado para prestar esclarecimento pelo operador;

Art.47- Havendo QRU na freqüência o mesmo terá autoridade para solicitar QTA na freqüência ou informar o QRT de 04 (quatro) horas, encaminhando notificação para o Diretor de Operações para que sejam tomadas providências. Na falta do Dir.de Operações ou Adjunto o C.O. poderá solicitar um membro do C..E. D.

#### Capítulo V – Das Atendentes

Art.48- Somente poderá ausentar-se do C.O. quando da chegada de sua rendição, caso não tenha sua rendição, solicitar ao Diretor de Operações ou Adjunto providencias para o mesmo;

Art.49- Manter limpo e organizado o seu ambiente de trabalho;

Art.50- Somente poderá ausentar-se da sala de operações para ir ao QTO ou fumar com devida autorização do Diretor de Operações ou pessoa responsável pelo C.O. no momento(operador);

Art.51- É terminantemente proibido ficar transitando na SEDE no horário de expediente;

Art.52- Proceder da seguinte forma no atendimento ao cliente:

- a) atender ao cliente com educação, através de Sra ou Sr , nunca por palavras carinhosas(amor, amigo, meu bem...) ou por apelidos;
- b) ao proceder o atendimento iniciar sempre com o cumprimento de SULATAXI, BOM DIA, BOA TARDE, BOA NOITE mais o nome da atendente;
- c) fazer as anotações nas O.S. com letra legível e obter do Cliente todas as informações necessárias para o rápido atendimento, ex.: local da cobertura,ramal, telefone, vestimenta, referência da rua informando o atendimento em no máximo de 20(vinte) minutos;
- d) quando retornar ao cliente informar o numeral da viatura e o tempo dado pelo motorista anotando o nome da pessoa que recebeu o recado, confirmando o endereço, caso o telefone esteja ocupado, anotar quantas ligações e os respectivos horários das tentativas;
- e) assumir toda a responsabilidade sobre seu plantão procurando resolver todas as pendências;
- f) dar suporte ao operador;
- g) manter a ordem e a disciplina no C.O.;
- h) evitar QSO no C.O.;
- i) em caso de QRU relatar no Livro de Ocorrência existente no C.O.;
- j) confirmar o retorno das corridas programadas;

Art.53- Quando o chamado for de telefone público, celular ou não houver telefone de confirmação, fica a atendente responsável pela identificação do “passageiro”, se conhecido ou não, informando ao motorista a condição de critério;

- a) ao receber a solicitação para cancelamento das O.S. deverá o mesmo confirmar telefone existente para evitar falcatruas;
- b) somente poderá atender chamadas particulares em caso de urgência;
- c) conversas telefônicas de associados é considerada particular;
- d) quando o cliente ou “passageiro” não aguardar a viatura, explicar o motivo na O.S., também para as corridas canceladas e QRU;
- e) qualquer envolvimento com o associado é passivo de demissão do quadro de funcionários;

## Capítulo VI – Dos Operadores

Art.54- A base deverá sempre estar em QAP, além dos operadores somente poderão operar os Diretores ou pessoas autorizadas pelo Diretor de Operações;

- a) o operador de plantão deverá chegar sempre em seu horário de trabalho evitando atrasos ou problemas que venham acarretar na cobertura do seu plantão;
- b) deverá manter sua cabine, sua mesa e todo o seu ambiente de trabalho limpo e organizado;
- c) é terminantemente proibido ausentar-se da cabine ou da sala de operações, bem como, atender telefonemas particulares, exceto, em casos de emergência;
- d) tratar o associado de forma educada( Sr. ou Sra. ), sempre atendendo pelo numeral, nunca pelo nome, com tom de voz moderado e nunca com risos ou deboches;
- e) usar sempre os códigos de modulação (QAP, QSO,QRA,QTO...), não aceitando palavras estranhas ao código de modulação;
- f) paralisar todo e qualquer movimento do C.O. em caso de código de emergência, dando prosseguimento normal tão logo acione os órgãos competentes;
- g) modular somente o necessário e evitar a modulação repetitiva e indevida;
- h) somente o C.O. poderá dar QTA em coberturas;

- i) se vários alfas solicitarem o C.O. ao mesmo tempo, solicitar o aguardo atendendo em ordem cronológica tão logo, seja passada a corrida;
- j) ao passar a corrida confirmar o QSL do alfa;
- k) o operador não deverá passar outra corrida para o alfa quando não tiver tripulado na 1ª, exceto, em QRL;
- l) o operador ao terminar o seu plantão deverá relatar todos os fatos ocorridos no seu plantão no Livro de Ocorrência do C.O. e preencher totalmente o termo de passagem de turno;
- m) o operador somente poderá pedir "X" na base em caso de necessidade, pelo período de 3(três) minutos;
- n) o operador é passivo de punição se transgredir qualquer um dos itens acima mencionados;

#### Art.55- Capítulo VII – Dos funcionários

#### Art.56- Não será permitido:

- a) tratar com desrespeito ou de forma deseducada associado ou cliente;
- b) agredir fisicamente ou com palavras de baixo calão associados ou clientes;
- c) apresentar-se ao trabalho em estado de embriagues ou sob efeito de qualquer substância química;
- d) criticar a associação, associado ou diretores;
- e) envolvimento de funcionários com associados, auxiliares ou diretores, bem como funcionários entre si;
- f) dar preferência ou escolher associado a fim de acobertá-lo;
- g) abandonar o setor de trabalho sem autorização dos diretores;
- h) o não comparecimento do funcionário ao trabalho somente será justificado através de atestado médico de órgão público;
- i) o não cumprimento destas normas e outras inclusas neste capítulo estarão sujeitas a punição pela Diretoria de acordo com as Leis Trabalhistas;
- j) qualquer funcionário que venha a tripular em vtr da SULATAXI, o motorista deverá informar via éter o nome do funcionário.

#### Art.57- Capítulo VIII – Dos Auxiliares ( não sócios)

Art.58- Os auxiliares estarão enquadrados dentro das normas deste Regimento, do Estatuto, bem como os constantes dos poderes públicos;

Art.59- Fica vetado ao auxiliar o direito de reclamações, bem como o direito de reivindicações, assim como o direito de voto. As reclamações e reivindicações deverão ser feitas pelos seus titulares; salvo quando o mesmo portar procuração Legal e com atribuições específicas;

Art.60- Os auxiliares deverão estar sempre uniformizados quando em serviço, exceto aos Domingos e Feriados;

Art.61- Toda omissão do auxiliar a este Regimento será de total responsabilidade do titular;

#### Art.62 - Capítulo IX – Das Disposições Gerais

Art.63- Os Pa's de supermercados terão normas específicas instituídas pelo Diretor de Operações com o apoio e orientação dos responsáveis pelo PA;

Art.64- Os casos omissos serão regulados pelo Conselho Administrativo( Diretoria + C.E.D.);

Art.65- Os funcionários estarão subordinados as disposições da C.L.T.- Consolidação das Leis do Trabalho;

Art.66- Para efeito de regulamentação define-se como linguagem estranha qualquer tipo de gíria, sons, códigos ou palavras não pertencentes a linguagem padrão utilizada na freqüência;

Art.67- Para efeito de regulamentação define-se como padrão de uniforme SULATAXI:  
camisa social branca de botão, manga curta ou longa, também pólo com gola calça social preta ou azul marinho, cinto preto; sapato preto com meia.

Art.68- As punições são acumulativas, nos casos de reincidência as faltas serão dobradas, ultrapassando o limite de 3(três) punições Leves e 2(duas) Graves durante 01(um) ano a contar da data da aprovação deste Regimento o associado fica passivo de emissão de recomendação de eliminação ao Conselho de Administração;

Parágrafo único – Ao término do período de 01(um) ano datado da última infração todo associado ficará zerado de suas punições.

Art.69- O Diretor de Operações terá 60(sessenta) dias após a aprovação deste Regimento para cumprir o Art.1, inciso J;

Art.70- Ficam obrigadas a portar rádio-comunicador todas as viaturas registradas nesta associação;

Art.71- Ficam proibidas quaisquer cobranças de coberturas não efetuadas ( taxas de QSH );

Art.72- A Diretoria publicará o presente Regimento Interno em 30(trinta) dias e colocará a disposição de todo quadro social;

Art.73- O presente Regimento entrará em vigor a partir de 07 de maio de 2000, data de sua votação e aprovação em Assembléia Geral,

Art.74- Revogam-se todas as disposições em contrário;