



ORIENTAÇÕES DE CONDUTA DO TAXISTA

A TAXI.RIO recomenda a prática na rotina de trabalho dos taxistas o emprego das orientações aqui descritas, com o objetivo de profissionalizar ainda mais o serviço prestado através da conduta, postura e apresentação condizentes com a expectativa da TAXI.RIO.

O resultado esperado da prática das orientações descritas neste manual são: (i) Aumento da renda do taxista; (ii) manter os passageiros satisfeitos, reduzindo o desconforto por atitudes erradas; (iii) melhorar a imagem dos taxistas de forma geral com a população.

Esse documento serve como orientador de conduta e boas práticas. Leia também os Termo de Uso do aplicativo TAXI.RIO, pois em conjunto com esse manual compõe as orientações para a boa prestação de serviço.

Como todo prestador de serviços, o taxista deve prezar por uma boa apresentação pessoal. Isso faz com que o passageiro valorize mais o serviço, por receber um tratamento adequado em todos os momentos.

Além das dicas aqui descritas, o taxista deverá sempre respeitar o código disciplinar instituído no Município do Rio de Janeiro sob o Decreto nº 38242 de 26 de dezembro de 2013.

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Vestimenta: Procure sempre vestir-se de maneira apropriada, utilizando camisa social, sapato, roupas sempre limpas. Não utilize camisas regata, bermudas, chinelos e outras roupas informais.

Aparência: Mantenha sempre sua barba bem-feita e cabelo cortado.

Cordialidade: Sempre dê bom dia / boa tarde / boa noite. Apresente-se para o passageiro, isso facilitará a comunicação entre vocês. “Seja bem vindo ao TAXI.RIO, bom dia / boa tarde / boa noite”

Conheça e respeite a necessidade e as preferências de seu passageiro: Tem



peessoas que gostam de conversar, assim como outras às vezes estão concentradas em outras coisas durante a viagem. Pergunte sempre para seu passageiro se a temperatura está de seu agrado, ou se prefere ar condicionado ligado. Se tem alguma preferência de rádio para ouvir ou até mesmo rádio desligado. Pergunte se há algum caminho que ele prefere que seja feito.

Seja solícito: Auxilie seu passageiro. Se for uma pessoa com dificuldade de locomoção (idosos, obesos, pessoas com deficiências físicas, etc) pare o carro em um lugar fácil de ser acessado e, sempre que possível, desça do carro, abra a porta e auxilie no acesso ao veículo.

Ajude com a bagagem: O passageiro sempre gosta quando o taxista o ajuda a colocar a bagagem dentro do carro. Isso faz com que ele fique mais satisfeito.

Comportamento no trânsito: O passageiro é um cliente e gosta de ser tratado dessa forma. Quando estiver com um passageiro no carro, dirija de forma segura (direção defensiva). Evite buzinar para outros carros. Nunca dar fechadas no trânsito nem xingar outros motoristas e passageiros. Respeite ciclistas, pedestres e outros carros. Ninguém gosta de estar no meio de uma discussão ou de um acidente. O motorista é responsável por garantir a segurança e a integridade de todos os passageiros de seu carro.

Não use palavras de baixo calão: O respeito se conquista com respeito. Não xingue ou fale palavrões.

Não faça piadas ou comentários machistas e/ou preconceituosos: Você não conhece a pessoa que está transportando e não sabe qual será sua reação ao fazer um comentário ou uma piada desse tipo.

Jamais recuse uma corrida por ser uma distância curta: Além de ser proibido pelo código disciplinar, o valor cobrado no taxímetro já considera essa possibilidade, de forma que o taxista não será prejudicado por corridas curtas. Pelo contrário, o valor inicial (bandeirada) garante que o taxista receba um valor justo pela corrida efetuada.

Mantenha o profissionalismo: Não adicione seu passageiro em ferramentas de contato como Whatsapp. Nunca envie mensagens para tratar de assuntos que não relacionados à corrida. Caso o passageiro cancele uma corrida, nunca entre em contato com o mesmo para cobrar respostas ou uma posição, muito menos para xingar. A



TAXI.RIO tem políticas de cancelamentos rigorosas para passageiros que fazem tais ações.

Não fume dentro do carro: Para não-fumantes, o cheiro de cigarro é muito incômodo e torna a viagem de táxi desagradável.

Não exija de seu passageiro que ele troque a forma de pagamento que foi escolhida: A partir do momento que o taxista aceitou uma corrida já sabendo a forma de pagamento escolhida, ele aceitou levar o passageiro e receber pelo meio informado, independente da distância que o passageiro vai percorrer. É seu dever manter as formas de pagamento oferecidas por você através do aplicativo em bom funcionamento.

Informe o passageiro caso haja cobrança de taxas extras: Existem cobranças extras permitidas por lei, como a cobrança do pedágio. Avise seu passageiro, sempre antes de iniciar a corrida, sobre a tarifa, como forma de mantê-lo mais à vontade e informado.

Em caso de desentendimentos com o passageiro, não discuta, xingue ou utilize palavras de baixo calão: Comunique o ocorrido para a Central de Atendimento TAXI.RIO, pois tomaremos as medidas que considerarmos necessárias para que qualquer tipo de problema seja evitado.

VEÍCULO

Apresentação de seu veículo: Todos os passageiros gostam de estar em um bom ambiente. E isso não é diferente quando ele está dentro do táxi. Mantenha seu veículo limpo, organizado e cheiroso. Lembre-se, seu veículo é seu escritório e demonstra o seu profissionalismo.

Tenha suas revisões em dia. Mais uma vez, a segurança e integridade dos passageiros são de responsabilidade do motorista, portanto não circule com um veículo com defeitos em itens de segurança como freios, faróis, pneus, cinto de segurança, assim como carros com batidas.