

# Sugestões para melhorar os táxis

Respeitar as leis de trânsito e oferecer mais conforto estão entre as ideias de especialistas para garantir mais qualidade do serviço

Daniel Figueredo

Qualidade no atendimento, boa manutenção do veículo, respeito às regras de trânsito e conforto na hora do embarque e pagamento são sugestões de especialistas para que os taxistas não percam espaço para serviços de motoristas executivos do Uber.

Segundo a instrutora Leonora Poltronieri, do curso de Excelência na Receptividade ao Turista para Taxistas do Senac, em meio à discussão sobre o uso do Uber, a melhor saída é a capacitação.

“O cliente não é mercadoria. Um exemplo é a questão do ar-condicionado ou da música. É preciso perguntar se quer, se incomoda, se quer que troque. Ele está pagando pelo serviço”, observou Leonora.

Segundo ela, erros comuns vistos em táxis se referem à questão de higiene e manutenção do veículo. “O veículo em um estado de conservação precário afeta não só a qualidade do serviço, mas a segurança, tanto do motorista quanto do passageiro. Um veículo sujo também acaba afastando clientes.”

Segundo o professor Tarcísio Bahia de Andrade, que é doutor

em Arquitetura e especialista em Turismo, a qualidade do serviço ainda não é suficiente.

“Os motoristas precisam melhorar a qualificação. Muitos avançam semáforos, dirigem em alta velocidade e descumprem as regras de trânsito. Isso acaba tirando a competitividade frente a outros serviços, como os prestados pelos motoristas do Uber.”

Ele apontou ainda que medidas simples, como pagamento das corridas por máquina de cartão de crédito, auxiliam a conseguir mais corridas e melhoram o conforto do passageiro.

“Muitos ainda não oferecem a máquina de cartão, isso é uma coisa que faz perder pontos com os clientes. O Uber, pelo menos, conseguiu trazer concorrência e isso acaba levando à melhoria do serviço.”

## VISTORIA

Em Vitória, segundo a gerente de Vistoria e Fiscalização de Transportes da Setran, Adriana Sossai Zaganelli, os motoristas vão ter de apresentar um certificado de um curso de reciclagem que aborda, dentre outros, a qualidade do atendimento ao cliente.

“O táxi é um serviço público e vemos a necessidade de melhorar a prestação desse serviço. Temos reclamações e procuramos dar esses cursos para passar a importância do bom atendimento ao cliente”, ressaltou.

A partir de segunda-feira, os 462 táxis da capital começarão a passar por vistoria.

“O veículo em estado de conservação precário afeta não só a qualidade do serviço, mas a segurança”



A INSTRUTORA Leonora Poltronieri disse que erros comuns são com relação à higiene e à manutenção do veículo

## AS SUGESTÕES

### Controle do ar-condicionado e do som

#### Cobrança

> **COMBINAR VALOR ANTECIPADO**, arredondamento de troco e cobranças indevidas de tarifas foram apontados como erros cometidos por taxistas. Segundo especialistas, a questão afasta clientes.

> **MÁQUINA DE CARTÃO** também é uma sugestão para facilitar a realização das corridas. Também foi apontada como medida de segurança para os motoristas.

#### Higiene e manutenção

> **QUESTÕES DE HIGIENE** e manutenção do veículo também foram apontados como fatores para melhorar o atendimento.

#### Cortesia e tratamento

> **CORTESIA** com o passageiro, como, por exemplo, ajudá-lo com bagagens e equipamentos, além de questionar se a temperatura do ar-condicionado, volume e tipo de música e outros

itens agradam foram consideradas importantes para os passageiros.

#### Respeito às leis de trânsito

> **DESRESPEITO** às leis de trânsito atrapalha a segurança e coloca em risco passageiros e motoristas. Especialistas apontaram que, em alguns casos, atitudes como essa prejudicam a imagem de motoristas.

Fonte: Especialistas entrevistados.



TÁXIS NO AEROPORTO DE VITÓRIA: treinamento de motoristas para melhorar atendimento

LEONARDO DUARTE - 23/07/2015

## FALA, LEITOR!



VANDA SOUZA, 71, aposentada

“Muitos taxistas não param em seus pontos e não atendem quando a gente precisa. Precisa ter mais taxistas para prestar serviço”



JACKSON LAMBERTI, 34, funcionário público

“Alguns taxistas não respeitam bandeira e só fazem corridas com preço combinado. Acabo tendo de buscar outro”



ANTÔNIO FILHO, 58, assistente de cobrança

“Ainda são poucos táxis circulando nas ruas da Grande Vitória. Deveria aumentar a quantidade de motoristas”



DIRCEU BRAGA, 55, técnico em mecânica

“Sempre tento pegar táxi com os mesmos taxistas, para não ter dor de cabeça quando saio à noite. Então nunca tive problemas”

## Mulheres disputam placa

Dos 300 classificados para conseguir uma das 108 placas novas de táxi em Vitória, 57 são mulheres. Elas estão em uma fila classificatória para conseguir uma das placas licitadas pela prefeitura.

A previsão é que os táxis comecem a circular nas ruas da capital a partir do próximo mês, após análise de recursos dos candidatos habilitados.

Além das 108 placas que começarão a circular ainda neste ano, a prefeitura fez um cadastro de reserva de outras 50, que serão listadas de acordo com a classificação dos 300 candidatos.

Segundo informou a Secretaria de Trânsito, Transportes e Infraestrutura Urbana de Vitória (Setran), atualmente no município são 462 veículos prestando o serviço para os passageiros.

## PADRONIZAÇÃO

Na capital, os veículos são padronizados. Dentre os itens que são exigidos pela Prefeitura de Vitória estão: veículo na cor branca, com ar-condicionado, quatro portas e, no mínimo, 400 litros no porta-malas. A prefeitura também exige que os veículos tenham no máximo cinco anos de uso.



VEÍCULOS precisam ter porta-malas com, no mínimo, 400 litros

## Prefeitura do Rio vai multar motoristas do Uber

Motoristas que atendem pelo aplicativo Uber que forem flagrados transportando passageiros no Rio de Janeiro serão multados em R\$ 1.360,29 pelos agentes da prefeitura. Um decreto aumentou o valor da multa, que antes era de R\$ 100.

O decreto é mais uma iniciativa contra o aplicativo. Nas cidades onde o Uber funciona, como São Paulo, Belo Horizonte e Distrito Federal, motoristas de táxi estão fazendo protestos e, em alguns casos, partem para a violência.

## LEIS

Um projeto de lei que proíbe o Uber em Vitória foi aprovado na Câmara de Vereadores e aguarda a análise da prefeitura. Outro projeto de lei foi protocolado na Assembleia Legislativa para proibir o uso do aplicativo no Estado.

A empresa responsável pelo Uber informou, por meio da assessoria de imprensa, que o aplicativo ainda não possui previsão de funcionamento no Espírito Santo.

THIAGO COUTINHO/AT