**FUNCIONAMENTO DO APP GUARUCOOP**

1. **Despachos de corridas, solicitadas pelo telefone da central: Juntar com o descrito mais abaixo**

* **Corridas com origem fora de Guarulhos:** Terão a seguinte seqüência de encaminhamento: Fila do PA6 (um por vez), penúltima senha, transbordadas para cooperativas conveniadas (reciprocidade) e por último, retirar o último prefixo do TPS2.

A solicitação considerada como exceção (com origem em Guarulhos e destino fora de Guarulhos), será oferecida ao PA6, até o 5° prefixo anotado, manualmente, se não for atendida, será despachada por proximidade, transbordo e por último, retirado o último prefixo do TPS2.

* **Corridas com origem em Guarulhos:** Serão priorizadas pela proximidade do veículo, com relação ao local de atendimento ao passageiro. A solicitação considerada como exceção (com origem em Guarulhos e destino fora de Guarulhos), será oferecida ao PA6, até o 5° prefixo anotado, manualmente, se não for atendida, será despachada por proximidade, transbordo e por último, retirado o último prefixo do TPS2.
* **Corridas despachadas com base em C3 - Todas (Guarulhos, São Paulo, etc.):** Serão priorizadas pela proximidade do veículo, com relação ao local de atendimento ao passageiro.

**OBS:**. Mesmo estando em QRL, o prefixo poderá entrar em QRV nas solicitações.

1. **Despacho de corridas solicitadas pelo aplicativo (Qualquer Origem/Destino, base em C3, etc.):**

* Chegará bloqueada e será liberada pela operação da central, que terá as seguintes opções: PA6 (seguirá todas as coberturas deste PA, que são: Fila do PA6, um a um, senha invertida e transbordo); liberada pela PENÚLTIMA SENHA; liberada para TRANSBORDO DIRETO.

**OBS.:** Nas corridas que forem transbordadas, o atendimento não será feito por um carro da Guarucoop e o passageiro só verá esta informação, via tela do seu aplicativo, no momento em que é definido qual motorista atenderá esta solicitação ou consultando o detalhamento da corrida.

Para o passageiro que solicitar corrida no aeroporto, será encaminhada a seguinte mensagem: “Favor dirigir-se ao balcão da Guarucoop no desembarque”.

Mesmo estando em QRL, o prefixo poderá entrar em QRV nas solicitações.

1. **Rotina da operação (Central)**

* Na operação da central teremos os dois sistemas funcionando em paralelo.

O atendimento ao passageiro (telefonista) receberá o chamado por telefone, deverá inserir a corrida no sistema da Guarucoop, imprimir as informações da solicitação e passar este impresso, para a operação do sistema da TaxiDigital (operação do rádio). A operação deverá inserir a corrida no sistema da TaxiDigital.

* A corrida solicitada pelo aplicativo será recebida e despachada no sistema da TaxiDigital, pela operação.
* Em todas as corridas solicitadas via aplicativo, a central digitará o valor informado ao passageiro (valor estimado pelo Aplicativo), antes de liberar o despacho desta corrida e este será o valor cobrado do passageiro, independente da forma de pagamento (QBX, Balcão do 1, App, dinheiro ou cheque).
* Com a base em C3, as corridas devem ser despachadas no PA C3. Desenvolver.
* A corrida, PP GRU, PP SP, etc., seguirá encaminhada para transbordo direto, pela operação, e caso não seja atendida, será informado ao passageiro (via, telefone, SMS ou Chat do App) que não temos veículo para este atendimento. Algumas destas solicitações são tratadas como exceção e despachadas no PA6 e caso não sejam atendidas, serão despachadas pela penúltima senha.
* A corrida solicitada, para o momento, será liberada para 15 à frente e despachada pela penúltima senha. A central digitará o valor informado ao passageiro (valor estimado pelo Aplicativo), antes de liberar o despacho desta corrida e este será o valor cobrado do passageiro, independente da forma de pagamento (QBX, Balcão do 1, App, dinheiro ou cheque).
* A corrida solicitada, com agendamento, mas, com tempo menor que o definido para aquele local, será despachada pela penúltima senha, mantendo-se o horário de atendimento solicitado pelo passageiro.
* A corrida solicitada, pelo aplicativo com tempo igual ou superior ao definido para aquele local, será liberada no PA6.
* Após a corrida solicitada pelo aplicativo ser liberada ou transbordada a operação deverá imprimir as informações desta corrida e passar este impresso para o atendimento. O atendimento deverá inserir a corrida no sistema da Guarucoop, imprimir as informações desta solicitação e passar este impresso para a operação.

**OBS.:** O cooperado que estiver no PA6 e rejeitar uma corrida (Rejeitar ou Rejeitar por tempo) será “desanotado” do PA e colocado em suspenção, pelo próprio sistema da TaxiDigital. A operação da central somente poderá retirar o prefixo da suspensão, após registrar o prefixo para fazer relatório do mesmo, para encaminhamento à comissão de ética e disciplina. Esta suspensão será informada ao motorista por mensagem, toda vez que ele tentar iniciar jornada. Automaticamente o prefixo estará bloqueado para, a leitura do QrCode, a entrada no PA6 e não será anotado nos outros PAs. Portanto o alerta para a operação anotar o prefixo para relatório, será a ligação ou mensagem que o prefixo enviará à central, informando que não está conseguindo fazer login ou ser anotado nos PAs e nem ler o QrCode.

* O acompanhamento das solicitações será feito no sistema da Guarucoop (tela de acompanhamento).
* Quando se aproximar do horário de se retirar a corrida para o despacho (Quando a tela de acompanhamento se mostrar amarelo/vermelho), a operação passa a acompanhar o despacho no sistema da TaxiDigital, onde será definido o prefixo que fará o atendimento. Assim que este sistema identificar o prefixo que fará o atendimento, a operação alimenta o sistema da Guarucoop com esta informação e volta a acompanhar a corrida na tela de acompanhamento, no sistema da Guarucoop.
* Quando se aproximar do horário do atendimento ao passageiro (Quando a tela de acompanhamento se mostrar amarelo/vermelho), a operação verifica o status da corrida no sistema da TaxiDigital, onde é possível ter as seguintes informações do prefixo que está fazendo o atendimento desta corrida: Está ou não no Local, iniciou ou não a corrida ou terminou ou não a corrida. Esse status (no local/início/término) será alimentado no sistema da Guarucoop e o acompanhamento continua neste sistema. No sistema da TaxiDigital a operação poderá: localizar o prefixo no rastreamento, comunicar-se com ele (mensagem escrita) e caso seja identificado pela operação que, o prefixo que estiver fazendo o atendimento desta corrida, não terá condição de atender o horário da solicitação no local ou caso não tenha resposta deste prefixo, deverá retirar a corrida deste prefixo e despachá-la pela penúltima senha.

1. **Rotina da operação no PA7**

* Teremos os dois sistemas funcionando em paralelo.
* Abertura e fechamento de C3: O coordenador do PA7 (funcionário ou motorista) deverá realizar o procedimento de abertura e fechamento do C3, no sistema da TaxiDigital, isso bloqueará a anotação dos prefixos no PA6, além de alterar todos os despachos das corridas para “proximidade”.
* Sempre que solicitado pela central (via rádio ou mensagem no sistema da TaxiDigital), o coordenador do PA7 deverá informar, pelo mesmo meio que foi solicitado, qual é o último prefixo do terminal 2, para atendimento às solicitações que não forem atendidas de nenhuma outra forma (PA6, Proximidade ou Transbordo). Para isso o coordenador do PA7 deverá solicitar, via rádio, que o coordenador do terminal 2 informe qual o prefixo do último carro do terminal, para atender à solicitação pendente.
* Corridas para Guarulhos no TPS2: Para dar visibilidade, o coordenador anotará, no sistema da TaxiDigital, o prefixo que sair para Guarulhos, com isso, todos os demais prefixos poderão visualizar, no seu aplicativo, os prefixos que estiverem fazendo atendimento para Guarulhos. Esta função só será ativada quando for possível a utilização do WebService.
* Retorno de Guarulhos no TPS2: Para dar visibilidade, o coordenador anotará, no sistema da TaxiDigital, o prefixo que subir para o terminal, autorizado por ser retorno de Guarulhos, com isso, todos os demais prefixos poderão visualizar, no seu aplicativo, os prefixos que estiverem, no terminal, fazendo corrida autorizada por retorno de Guarulhos. Esta função só será ativada quando for possível a utilização do WebService.
* Vale corrida: Para dar visibilidade, o coordenador anotará, no sistema da TaxiDigital, o prefixo que subir para o terminal, autorizado por um vale corrida, com isso, todos os demais prefixos poderão visualizar, no seu aplicativo, os prefixos que estiverem, no terminal, fazendo corrida autorizada por vale corrida. Esta função só será ativada quando for possível a utilização do WebService.
* Retorno de 3 horas: Para dar visibilidade, o coordenador anotará, no sistema da TaxiDigital, o prefixo que subir para o terminal, autorizado por retorno de 3 horas, com isso, todos os demais prefixos poderão visualizar, no seu aplicativo, os prefixos que estiverem, no terminal, fazendo corrida autorizada por ser retorno de 3 horas. Esta função só será ativada quando for possível a utilização do WebService.

1. **Valor estimado, informado ao QRL, nas corridas solicitadas via aplicativo:**

* Será informado valor estimado, calculado utilizando-se do trajeto, conforme o GoogleMaps e os valores de bandeirada e quilômetro rodado (similar ao taxímetro). Devido à campanha de desconto no retorno, todas as corridas solicitadas pelo aplicativo, terão o valor estimado informado com este desconto e este será o valor cobrado do passageiro, independente da forma de pagamento (QBX, Balcão do 1, App, dinheiro ou cheque).

1. **Pagamento com cartão pelo aplicativo, dentro do carro:**

* Sistema será disponibilizado juntamente com o aplicativo do passageiro, após a implantação e será semelhante ao utilizado no app 99. **OBS.:** Precisamos de uma reunião entre Guarucoop e Cielo, para definir como se dará a troca de informações (transferência de valores, conciliação e valor/motorista).

1. **Avaliação do serviço prestado pelo motorista via Aplicativo:**

* Esta opção será disponibilizada juntamente com o aplicativo do passageiro, após a implantação de todo o sistema e poderá ser utilizado pelo passageiro que baixar o aplicativo da Guarucoop e pedir a corrida via aplicativo ou passageiro que solicitar o pagamento via aplicativo.

1. **Quantidade de carros/PA:**

* Não haverá o remanejamento automático dos prefixos entre os PAs. A entrada de carros nos PAs (TPS1, TPS1 PA7, TPS2, TPS3, TPS3 PA7 e PA6) será independente e a pedida dos carros para completar os terminais será feita via rádio. O coordenador e o cooperado poderão ver, a qualquer momento, quantos carros têm em cada PA.

1. **Permitido um usuário por prefixo por vez.**

* Quando for necessária a troca do B1 pelo B2, ou vice-versa, estando o prefixo anotado no PA6, por exemplo, o prefixo será “desanotado” do PA, sendo anotado novamente de último. Para corrigir esta situação, a operação da central deverá reposicionar o prefixo na fila do PA, manualmente. Para isso, o prefixo que deixará o PA6, deverá avisar a operação da central (via mensagem no aplicativo), que será feita a troca de motorista, para que a operação da central anote sua posição no PA. Após autorização da central (via mensagem no aplicativo), o motorista que deixará o PA deverá fazer o “Fim de jornada” e o motorista que ficará no PA, deverá fazer o “Login”, na seqüência, a operação da central deverá reposicionar o prefixo na posição correta.

Quando for necessária a troca do B1 pelo B2, ou vice-versa, já estando o prefixo com a corrida do PA6 “anotada” para atendimento, o mesmo deverá avisar a operação da central (via mensagem no aplicativo), que será feita a troca do motorista, para que a operação da central “Retorne” a corrida para o sistema. Após autorização da centra (via mensagem no aplicativo) o motorista que deixará o PA deverá fazer o “Fim de jornada” e o motorista que fará o atendimento, deverá fazer o “Login”, na seqüência, a operação da central deverá despachar essa corrida manualmente, para o motorista que prosseguirá no atendimento ao passageiro.

* As demais atividades realizadas pelo atendimento e pela operação da central, permanecerão sendo realizadas sem alterações.