

1. Ao oferecer a possibilidade de uso da plataforma MOP para passageiros e motoristas parceiros, nós desejamos que a experiência seja agradável e segura para todos. As regras aqui apresentadas têm o objetivo de assegurar que motoristas e usuários tenham viagens cinco estrelas quando usarem a MOP.

2. Por favor, dediquem um momento a lê-las. Porque, quer você seja um usuário tentando chegar do ponto A ao B, quer seja um motorista parceiro buscando aumentar sua renda, seu comportamento faz diferença.

3. Para que você tenha conhecimento da forma como deve agir e interagir, seja você um motorista parceiro ou se você for usuário MOP, o que esperamos é a mesma atitude: Respeito ao próximo!

4. RESPEITO MÚTUO

4.1. Trate seus passageiros como você gostaria de ser tratado: com respeito. É pura civilidade não gritar, xingar ou fazer comentários ofensivos. Oferecer um serviço com qualidade, veículo limpo, estando vestido de acordo com a função que exerce também é uma forma de respeitar aos passageiros – que, é bom que se lembre, estão contratando um serviço e pagarão por ele.

4.2. E o mais importante: lembre-se de que, quando usar a MOP para dirigir, você encontrará pessoas que poderão parecer diferentes e pensar diferente de você. Por favor, respeite essas diferenças. Queremos que todos se sintam bem-vindos quando usarem o serviço.

5. GARANTIR UM AMBIENTE RESPEITOSO E SEGURO PARA TODOS OS USUÁRIOS

5.1. A forma como você se comporta quando usa o aplicativo MOP pode ter grande impacto na segurança e no conforto dos usuários. Cortesia importa. Por isso, esperamos que você tenha bom senso e comporte-se com urbanidade ao viajar usando a MOP.

6. POR QUE MOTORISTAS PODEM PERDER O DIREITO DE ACESSO AO MOP

6.1. Se você é motorista parceiro e sua conta for temporariamente bloqueada ou desativada, isso limita sua capacidade de gerar renda usando a plataforma. E é por isso que achamos importante ter políticas claras que expliquem as circunstâncias nas quais você pode ter o acesso negado.

6.2. Sempre poderão surgir situações imprevistas capazes de fazer com que você perca acesso a sua conta de motorista parceiro, mas eventos relacionados às questões abaixo são causa suficiente para que o MOP tome providências.

a) Propaganda para outras plataformas. Sabemos que existem outras plataformas semelhantes ao MOP e que muitos motoristas trabalham por mais de uma. Isso é aceitável e não é passível de exclusão. Entretanto, fazer propaganda de outras plataformas ao passageiro enquanto está em viagem pelo MOP é passível de exclusão da plataforma de forma imediata ao conhecimento do fato.

- b. Veículo identificado como táxi. Veículos identificados como taxis não são aceitos como motoristas parceiros enquanto não houver uma categoria voltada a este tipo de serviço.
- c. Contato físico. Você, não pode, sob hipótese alguma, tocar ou assediar ninguém no carro.
- d. Uso de linguagem ou gestos inapropriados. Por exemplo: perguntas íntimas, ameaças, comentários ou gestos com apelo sexual, agressivos, de natureza discriminatória ou desrespeitosa e até mesmo comentários políticos.
- e. Contato indesejado com o usuário após o término da viagem. Por exemplo: enviar mensagem de texto, telefonar, entrar em contato em mídia social ou visitar alguém após o término da viagem.
- f. Violar a lei enquanto estiver em viagem. Por exemplo: Usar drogas, bebidas alcólicas, uso de drogas para conter o sono, efetuar manobras arriscadas.

6.3. Se tomarmos conhecimento de qualquer desses comportamentos, entraremos em contato com você para investigar o que aconteceu. Dependendo da natureza da situação, poderemos suspender sua conta durante a investigação. Se a situação for séria, ou uma violação ao que foi mencionado acima, ou se você se recusar a colaborar, você perderá o acesso à sua conta MOP.

6.4. Qualquer comportamento envolvendo violência, má conduta sexual, assédio, discriminação ou atividade ilegal durante o uso do aplicativo MOP poderá resultar na perda imediata de sua conta. Além disso, quando as autoridades policiais estiverem envolvidas, nós cooperaremos com as investigações de acordo com as nossas Diretrizes para Autoridades Policiais/Judiciárias.

7. DISCRIMINAÇÃO

7.1. Temos política de tolerância zero contra qualquer tipo de discriminação. Isso significa que você perderá o acesso ao aplicativo se discriminar passageiros com base em raça, religião, nacionalidade, necessidade especial, orientação sexual, gênero, estado civil, identidade de gênero, idade ou outra característica individual.

8. QUALIDADE

8.1. Os passageiros MOP esperam que seus motoristas dirijam com segurança e ajam com cortesia e profissionalismo. Quanto melhor a qualidade do serviço, maior o número de usuários que farão viagens, o que, por sua vez, significa mais oportunidades de geração de renda para motoristas parceiros. Serviço ruim tem o efeito contrário.

9. COMPORTAMENTO

9.1. Um atendimento de qualidade começa pela forma de tratamento ao passageiro. Expressões como: bom dia, boa tarde e boa noite são de fundamental importância pois demonstra

simpatia e gentileza. Além disso, demonstrar interesse na conversa que o passageiro inicia cria um vínculo de confiança entre passageiro e motorista.

9.2. A forma de agir do motorista deve ser correspondente ao comportamento do passageiro. Exemplo: Se o passageiro demonstra interesse em conversar, se o motorista também conversar a experiência, para ambos, tende a ser agradável. Mas se o passageiro demonstrar preferir abster-se de conversar, cabe ao motorista agir da mesma forma para que não se mostre invasivo.

9.3. Para uma boa experiência, assuntos polêmicos devem ser evitados, como posições políticas, religiosas, comportamentais e esportivas por exemplo.

10. POSTURA

10.1. É fundamental que a postura pessoal do motorista seja compatível com a sua função. Considerando que o atendimento ao passageiro mostra-se formal, a postura deve seguir esse mesmo caminho, o da formalidade. Sendo formal, o motorista deve agir de igual forma no modo de falar, de agir e se vestir. Com isso vestir-se de forma informal não está de acordo com nosso serviço oferecido, portanto, fazer uso de bermuda, camisetas/regatas e chinelos compromete o atendimento e o serviço prestado.

11. VEÍCULO EM CONDIÇÕES APRESENTÁVEIS

11.1. Assim como a postura pessoal do motorista representa o serviço prestado pela MOP, o veículo tem papel importantíssimo na qualidade do atendimento.

11.2. Veículos limpos e com manutenção em dia fazem com que o passageiro se sinta bem em usar o serviço e isso o fideliza como usuário. Mas quando o veículo apresenta-se sujo e/ou necessitando de manutenção a qualidade do serviço é comprometida e isso afeta de forma negativa conceitualmente todos os demais motoristas parceiros.

12. AVALIAÇÃO POR ESTRELAS

12.1. A forma que utilizamos para medir a qualidade do serviço prestado é a Avaliação por Estrelas. Após cada viagem, motoristas parceiros e usuários podem avaliar-se mutuamente em uma escala de uma a cinco estrelas, bem como fazer comentários sobre como foi a viagem. Esse sistema de avaliação recíproco torna cada um responsável por seu comportamento. Responsabilidade ajuda a criar um ambiente respeitoso e seguro para motoristas e usuários.

12.2. Como regra de balizamento entre os motoristas e a qualidade de serviço prestado, seguiremos o mercado onde a avaliação deve ser superior a 4,70. Caso o motorista tiver nota inferior a 4,70 ele será convocado a participar de um curso de reciclagem. Após participar do curso ele terá um período de 30 dias para melhorar sua média de avaliação. Não conseguindo melhorar, sua conta será desativada definitivamente.

13. COMO A MINHA AVALIAÇÃO COMO MOTORISTA É CALCULADA?

13.1. Sua avaliação é baseada na média do número de estrelas que os seus passageiros lhe deram ao final de cada viagem (de 1 a 5 estrelas), considerando suas últimas 250 viagens avaliadas, ou o número total de viagens avaliadas, se for menor do que 250.

13.2. O modo mais fácil de manter sua avaliação média alta é prestar um bom serviço a cada viagem. Mas sabemos que, às vezes, uma viagem não vai bem e por isso consideramos somente a sua avaliação nas últimas 250 viagens (ou o número total de viagens avaliadas, se menor do que 250). Isso lhe dá a oportunidade de melhorar com o tempo.

14. TAXA DE CANCELAMENTO

14.1. Um cancelamento por parte do motorista acontece quando você aceita uma viagem e depois a cancela. Cancelamentos criam uma má experiência para o usuário e afetam negativamente outros motoristas. Nós compreendemos que há momentos em que algo pode acontecer e você pode ter que cancelar uma viagem anteriormente aceita. Mas minimizar cancelamentos é fundamental para a confiabilidade do sistema. Lembre-se de que você pode ficar off-line a qualquer momento, se não quiser aceitar uma solicitação de viagem.

15. TAXA DE ACEITAÇÃO

15.1. Alta taxa de aceitação é parte crucial de um serviço confiável e de alta qualidade, mas a não aceitação de solicitações de viagens que ocorram de forma repetitiva pode levar você a receber advertência e, persistindo a atitude de rejeitar solicitações você poderá ser suspenso temporariamente.

15.2. A aceitação constante de viagens ajuda a maximizar os ganhos dos motoristas e mantém o bom funcionamento do sistema. Sabemos que, às vezes, podem haver situações que o impedem de aceitar solicitações de viagem, ou que você precise fazer um intervalo. Mas não aceitar solicitações causa atrasos e prejudica a confiabilidade do sistema. Se você não quer aceitar viagens, fique à vontade para se desconectar do sistema, fazendo log-off.

OBS: AO DEIXAR DE SEGUIR O CÓDIGO DE CONDUTA MOP, O MOTORISTA COLOCA-SE NA CONDIÇÃO DE SER ADVERTIDO, SUSPENSO TEMPORARIAMENTE OU SUSPENSO DEFINITIVAMENTE DA PLATAFORMA MOP.

Última Atualização: 01/08/2019