



**FOLHETO DE INFORMAÇÃO PARA SERVIÇO DE RESPOSTA
POR DEMANDA DE TRANSPORTE DE INCAPACITADOS
E
PASSE DE ACESSO EM MASSACHUSETTS**

SOUTHEASTERN REGIONAL TRANSIT AUTHORITY

SERVINDO AS COMUNIDADES DE:

<i>Acushnet</i>	<i>Dartmouth</i>
<i>Fairhaven</i>	<i>Fall River</i>
<i>Freetown</i>	<i>Mattapoisett</i>
<i>New Bedford</i>	<i>Somerset</i>
<i>Swansea</i>	<i>Westport</i>

.....Desde 1974

ENTIDADES FUNCIONADORAS:

SCTM/ New Bedford
65 Potomska St.
New Bedford, MA
Phone: 508-999-5211

SCTM/Fall River
601 Brayton Ave.
Fall River, MA
Phone: 508-999-5211

Para serviço de etapas[relay] por favor procurar em:

www.mass.gov/eopss/agencies/massrelay

ou Ligar 711 para usar MassRelay

Gabinete Administrativo
700 Pleasant Street, Suite 320
New Bedford, MA 02740-6263
Telefone: 508-997-6767
Website: www.srtabus.com

História de SRTA

A entidade **SOUTHEASTERN REGIONAL TRANSIT AUTHORITY (SRTA)** foi estabelecida em 1974 através de uma lei pela estabelecida Legislatura de Massachusetts sob a Lei 161B das Leis Gerais de Massachusetts. Tem fornecido serviço de autocarro com rota fixa às comunidades membros desde 1974. Opera 23 rotas fixas por toda a sua área de serviço. Em 1979 a Authority estabeleceu o Serviço de Resposta por Demanda para ir ao encontro das necessidades de incapacitados na comunidade que necessitam alguma forma de serviço de transporte que não estava a ser fornecido pelos autocarros em funcionamento.

Presentemente a Authority fornece ambos Resposta por Demanda e serviço de tarifa reduzida em conformidade com a Lei de Americanos com Incapacidades de 1990, (ADA) (conforme emendada), FTA regulamentos governando os recipientes do Medicare e vários regulamentos de Massachusetts determinando serviços a indivíduos incapacitados.

A Authority apresentou os seguintes requisitos para registar e usar o seu Serviço de Demanda/Resposta e o Programa de Passes de Acesso por todo o Estado para Rotas Fixas de autocarros conforme o seguinte.

Área de Serviço

Este serviço pode ser usado em qualquer parte dentro da área de serviço da SRTA. A área de serviço da SRTA é constituída pelas cidades de **New Bedford** e **Fall River**; as vilas de **Acushnet, Dartmouth, Fairhaven, Freetown, Mattapoissett, Somerset, Swansea e Westport.**

Elegibilidade

Sob as políticas da ADA existem três categorias de indivíduos que podem usar este serviço. Os quais são:

1. Indivíduos que independentemente não podem usar qualquer parte do serviço de rota fixa

"Qualquer indivíduo com uma incapacidade que não pode, devido a uma deficiência física ou mental (incluindo incapacidade visual), e sem assistência de outro indivíduo (exceto o operador de um elevador de cadeira de rodas ou outro mecanismo de assistência), entrar, viajar ou desembarcar de qualquer veículo no sistema que está disponível a uso por indivíduos com incapacidades." (ADA, 1990)

Isto inclui pessoas com deficiências mentais e visuais que não podem reconhecer destinos, compreender mudança de autocarros ou distinguir entre autocarros em diferentes rotas nas estações e/ou rotas.

2. Indivíduos usando as rotas que não estão acessíveis

"Qualquer indivíduo com incapacidades que precisa da assistência de um elevador para cadeira de rodas ou outro mecanismo de assistência para entrar no autocarro e pode, com alguma ajuda entrar, viajar e desembarcar de qualquer veículo o qual está prontamente acessível para e usado por indivíduos com incapacidades se o indivíduo quer viajar numa rota do sistema durante as horas de operação numa altura, ou dentro de um período razoável nessa hora, quando tal veículo não está sendo utilizado na rota."

Como todos os veículos da SRTA em rotas fixas são acessíveis; qualquer pessoa qualificada sob esta categoria terá direito ao "Passe de Acesso por todo o Estado de Massachusetts." Isto dá direito ao indivíduo recebendo este passe de ter acesso ao serviço de autocarro de rota fixa ao custo reduzido de \$.75. Também permite à pessoas de receber a tarifa de "incapacitado" de QUALQUER agência pública de transito dentro do Estado de Massachusetts (incluindo o MBTA). Para receber a tarifa reduzida for a da área de serviço da Authority, simplesmente mostre a Identificação do Passe de Acesso ao condutor quando entrando no autocarro.

3. Indivíduos que não têm a capacidade de acessar rota fixa a todas as horas

"Qualquer indivíduo com incapacidades que tem uma condição de deficiência específica relacionada a qual impede-o de viajar para um local de embarque ou local de desembarque em tal sistema."

Condições que tornam difícil ir ou regressar de paragens de autocarro mais difícil NÃO determina o indivíduo elegível para o serviço de Resposta por Demanda. Distância de uma rota fixa NÃO tornam um indivíduo elegível para o serviço de Resposta por Demanda. Barreiras arquiteturais NÃO tornam um indivíduo elegível para o serviço de Resposta por Demanda. Condições climáticas ou as condições do terreno NÃO tornam o indivíduo elegível para o serviço de Resposta por Demanda. Estes fatores EM COMBINAÇÃO com a deficiência da pessoa PODEM torná-lo elegível.

Tipos de Elegibilidade

A fim de ser elegível para serviço ADA, a pessoa terá que estar impedido para ser elegível ao serviço ADA, a pessoa terá que estar impedido a viajar no nosso sistema de rota fixa e terá que qualificar para um ou mais dos seguintes requisitos:

Elegibilidade Incondicional – A sua incapacidade ou condição médica impede-o de usar sempre os autocarros públicos e qualifica-o para o serviço de Incapacitados ADA para todas as suas viagens.

Elegibilidade Condicional – Você pode usar os autocarros públicos para algumas das suas viagens e qualifica-o para o serviço de Incapacitados ADA para outras viagens quando a sua incapacidade ou barreiras ambientais impede-o de usar o serviço de autocarros públicos.

Elegibilidade Temporária – Você tem uma condição médica ou incapacidade que impede-o temporariamente de usar o serviço de autocarros públicos.

Para receber este folheto ou uma das nossas candidaturas ADA, basta simplesmente contatar o Gabinete Administrativo (508) 999-5211, faça download dos formulários do site da SRTA: www.srtabus.com ou contatar a Authority pelo e-mail maquino@srtabus.com. Teremos todo o prazer de lhe enviar a informação em qualquer forma que deseje. Os mesmos estão também disponíveis nas Estações de New Bedford e Fall River. Se tem dificuldade no preenchimento da candidatura, por favor contatar o Gabinete Administrativo e podemos ajudar. Por favor indague com o nosso escritório se deseja este folheto ou a candidatura num formato acessível. Teremos muito prazer de o assistir no seu pedido.

Preencha as páginas 3 até 7 da candidatura e peça ao seu profissional de cuidados de saúde para completar as páginas 8 e 9. Não precisa ser médico. Uma enfermeira que o visita, fisioterapeuta ou conselheiro pode preencher a parte de certificação. Quando a candidatura estiver completamente preenchida e TODAS as perguntas necessárias forem feitas, envie o formulário completamente preenchido para: SOUTHEASTERN REGIONAL TRANSIT AUTHORITY, 700 Pleasant Street, Suite 320, New Bedford, MA 02740-6263.

Quando a candidatura for recebida pela Authority a mesma será revisada que todas as perguntas foram preenchidas e a sua elegibilidade e uma determinação será feita.

Processo de Certificação

Quando a SRTA receber a candidatura completamente preenchida, a determinação de certificação será completa dentro do prazo de 21 dias. É possível que SRTA marque uma chamada telefónica ou reunião em pessoa se houver perguntas adicionais depois da sua candidatura ser revisada. Se houver a necessidade de uma reunião em pessoa, SRTA terá o prazer de fornecer transporte para os nossos escritórios e de regresso sem algum custo adicional ao candidato assim como a cuidadores do indivíduo ou Assistentes de Cuidados Pessoais que possam necessitar estar presentes. Quando a determinação de certificação estiver pronta, o candidato irá receber ou uma carta de aprovação, uma carta explicando a necessidade para informação adicional ou uma carta de rejeição.

Se a SRTA não fizer uma determinação dentro do período de 21 dias, o candidato será tratado como elegível e permitido viajar até que a certificação de determinação estiver completa.

Um indivíduo fica registado para este serviço por um período de 4 anos.

Processo de Recertificação

Aproximadamente um mês antes de expirar a sua elegibilidade, SRTA notificará os clientes por correio ou telefone do processo de recertificação.

Processo de Apelo ADA

Se lhe derem elegibilidade condicional para ou os serviços Complementares a Incapacitados ADA forem suspensos e você pensa que esta determinação foi feita como resultado de um erro, você tem direito de apelar esta determinação.

Todos os apelos a rejeições de elegibilidade terão que ser submetidos ao:

SRTA Administrator
700 Pleasant St Suite 320,
New Bedford, MA 02740

A fim de apresentar este apelo, você terá que notificar a SRTA quer por escrito ou em pessoa, dentro de 60 dias da data da carta que recebeu notificando-o não ser elegível para os serviços. O seu apelo por escrito pode indicar as suas razões porque acha que a determinação de não ser elegível seja injusto e indique como a sua incapacidade o impede de utilizar ou ter acesso aos nossos autocarros.

Qualquer pessoa que receber uma carta de rejeição deve ter a oportunidade de ser ouvida e apresentar informações e argumentos perante uma comissão de apelo. Depois que o seu recurso for recebido, uma audiência será agendada para avaliar o seu caso. Este processo de audiência permitirá que você apresente informações e argumentos em seu nome. Você pode pedir a outras pessoas que tenham conhecimento das suas limitações físicas e/ou mentais prestem testemunho a seu favor.

SRTA fará todos os esforços para garantir que os recursos adequados estejam disponíveis para a sua audiência e terá prazer em ajudar com quaisquer acomodações razoáveis.

Após a audiência, você será avisado por escrito e em formatos acessíveis, conforme apropriado e dentro do razoável, da decisão da comissão de apelos. Para outras determinações de Elegibilidade de Transportes a Desabilitados da ADA, a comissão de apelos apresentará a sua decisão ao Administrador da SRTA para confirmação.

SRTA concederá elegibilidade temporária para o serviço complementar de desabilitados enquanto o seu recurso estiver sob consideração. Para suspensão, o serviço será prestado a partir do dia após o qual SRTA recebe uma carta apelando da suspensão até que a comissão de apelos tenha proferido a sua decisão. A comissão de apelos empenhar-se-á em tomar a sua decisão dentro de 30 dias a contar da data da sua solicitação por escrito a apelo.

Você pode reaplicar a qualquer momento se achar que sua condição mudou.

Se você receber notificação de um aviso ou suspensão temporária, baseado em violação dos regulamentos do programa, você tem o direito de apelar essa determinação assim como usar o mesmo processo conforme descrito acima.

Horas de Operação do Serviço de Incapacitados

O programa de serviços de incapacitados é requerido pela ADA para operar nos mesmos dias e horas conforme o serviço de autocarros de rota fixa.

Horas de Serviço Resposta por Demanda:

Dias Úteis – 5:20AM – 10:10PM
Sábados/Feriados – 6:10AM – 8:05PM
Domingos – 9:00AM às 6:00PM

Serviço Resposta por Demanda pode ser usado para qualquer tipo de viagem dentro da área de serviço da Authority durante as horas de operação.

Serviço de Origem ao Destino

SRTA fornece serviço de origem ao destino. Geralmente isto significa que o serviço é de passeio a passeio. Se você necessita modificação razoável a esta política, por favor dê conhecimento ao Recepcionista quando marcar a viagem. Condutores irão assistir os clientes embarcando e desembarcando do veículo e/ou para o piso ao nível da rua, porta exterior do edifício. Os condutores não podem acompanhar os clientes para além do piso da rua de qualquer edifício e não são permitidos a entrarem em residências.

Modificação razoável

Se você precisa de modificação razoável a qualquer política para usar o serviço devido a incapacidade ligue 508-999-5211. SRTA terá todo o gosto de tentar acomodar o seu pedido.

Reservas/Marcação de viagem e Negociação de viagens

Reservas ADA podem ser feitas de Segunda-feira a Sábado entre as 8:00AM e as 4:00 PM seis (6) dias por semana. Reservas podem ser feitas até sete (7) dias com antecedência, mas não para além do dia antes das 4:00 PM. Todas as viagens ADA são dentro de $\frac{3}{4}$ de milha do corredor da nossa rota fixa e horas de viagem terão que ter lugar dentro das horas da rota do autocarro da SRTA. SRTA irá fazer os possíveis para acomodar todos os pedidos de viagens não ADA para os nossos clientes ADA mas podem ser garantidos baseado na disponibilidade de capacidade. Comprometemo-nos a fornecer viagens que não excedem em distância (tempo) e adoptamos o lema que nenhuma viagem ADA levará mais do dobro do tempo de serviço de rota fixa da SRTA correntemente usado, incluindo transferência e tempo de espera.

Marcar uma viagem

Onde começo? Diga o que acha mais importante: preciso estar algures a uma certa hora ou quero ser apanhado a uma certa hora?

Se precisa estar num certo lugar a uma certa hora, peça ao Recepcionista para marcar a sua viagem pela hora de marcação. O Recepcionista irá procurar a melhor hora disponível para ser apanhado para chegar ao seu destino antes da hora que precisa de chegar.

Se quer ser apanhado a uma certa hora, peça ao Recepcionista para marcar a sua viagem pela hora de ser apanhado. O Recepcionista irá procurar a primeira hora disponível dentro de uma hora antes ou depois do seu pedido. Se você pede uma hora para ser apanhado, não podemos dar-lhe uma hora de chegada. Permita uma caução de tempo extra para chegar ao destino depois do condutor chegar ao seu destino.

O que preciso saber para marcar uma viagem?

Para fazer uma reserva favor ligar **(508) 999-5211** prima a opção #2. O Recepcionista irá precisar da seguinte informação:

- O seu nome e número de identificação conforme está na sua carta de elegibilidade.
- A sua morada e número de telefone.
- A data da sua viagem.
- A morada exata onde vai ser apanhado.
- A hora que deseja ser apanhado ou a hora de marcação pedida
- A morada exata para onde vai ir e ajudaria ter o número de telefone onde o podemos contactar enquanto lá estiver.
- Que assistência móvel você irá usar e que vai levar um tanque de oxigénio.
- Se vai trazer alguém consigo, e se essa pessoa usa alguma assistência móvel ou tanque de oxigénio.
- A hora em que deseja ser apanhado para a sua viagem de regresso.

O ADA permite que o Recepcionista negocie a hora de o/a apanhar, até uma hora antes ou uma hora depois da hora pedida. Uma vez que a hora de o/a apanhar fica marcada, o condutor terá o período de 20 minutos, 5 minutos antes e 15 minutos depois da hora marcada. Isto significa que se você tem a hora de apanhar marcada para as 7:45, o condutor pode chegar entre as 7:40 e 8:00 e considerado chegar dentro da hora marcada. O condutor é obrigado a esperar pelo menos 5 minutos para você entrar no veículo. Depois de esperar 5 minutos, dentro do período de apanhar de 20 minutos, ele terá que ir para o outro destino que lhe foi marcado sem você. O despachante tentará confirmar a sua necessidade de viajar antes do condutor sair.

Se você precisa de cancelar a sua viagem, por favor ligue-nos e diga-nos. Ligue para o mesmo número de telefone que usou para fazer a marcação. Cancelar viagens com antecedência ajuda-nos a evitar problemas com a política de Não Comparência/Cancelamento Tarde Demais a qual pode ser encontrada na página 11.

Se ligar depois das horas de expediente pode deixar uma mensagem com o seu nome, número de telefone e mensagem detalhada e alguém devolverá a chamada no princípio do próximo dia de expediente em horas normais.

Cancelamento para serviço de Domingo favor contactar o pessoal de serviço:

- Número de telefone de New Bedford (508) 958-6456
- Número de telefone de Fall River (508) 509-9272

Informação de Tarifa

A tarifa para cliente é \$3.00. Para viagens além de um raio de 2 milhas para paragem de autocarro numa Rota Fixa, adicione \$1.00. Qualquer pergunta pode obter resposta do Recepcionista quando ligar para marcar a sua viagem.

Livros de descontos para 10 viagens podem ser comprados pelo preço de \$25 em ambas as estações de New Bedford e Fall River. Você pode também comprá-los nos nossos veículos de Resposta por Demanda. Se deseja comprar bilhetes nos nossos veículos, por favor peça os seus bilhetes através dos Recepcionistas quando marcar a sua viagem. Os nossos condutores somente trazem os bilhetes já pedidos.

Companheiro/a:	Iguala ao Cliente
Crianças (5 ou menos):	Não Paga
PCA	Não Paga

Ordens Regulares/Serviços por Subscrição

Ordens Regulares/serviço por Subscrição é para clientes da SRTA que fazem reservas para e dos mesmos locais pelo menos uma vez por semana. Ligue para o centro de chamadas (despachante) para pedir que estas viagens sejam marcadas automaticamente, o qual elimina a necessidade de chamadas individuais para cada viagem. **Serviço de subscrição é sujeito a disponibilidade.** Múltiplos falhas de comparência ou cancelamento tarde demais pode resultar na descontinuação de ordens regulares. O cliente irá ser notificado por telefone ou por escrito de ordens regulares.

Serviço de Subscrição/Ordens Regulares viagens não são fornecidos em dias feriados; portanto, você é responsável por reservar as suas viagens nesses dias. Nos seguintes dias feriados você terá que marcar as suas viagens se tem uma ordem regular:

Dia de Ano Novo, Feriado de Martin Luther King, Dia do Presidente, Dia do Patriota, Dia Memorial, Dia de Independência, Dia do Trabalhador, Dia de Colombo, Dia de Veteranos, Dia de Ação de Graças e Dia de Natal.

Acomodações para Clientes Incapacitados

Auxiliares de Cuidados Pessoais

Um Auxiliar de Cuidados Pessoais (PCA) é qualquer indivíduo que serve como assistente ao cliente.

Cada usador registrado é permitido a ter UMA pessoa acompanhante. Se o cliente registrado usa um Auxiliar de Cuidados Pessoais (PCA), eles podem ter uma outra pessoas acompanhando-os. Se o usador registrado deseja ter mais do que uma pessoa, acomodações podem ser feitas se há espaço disponível. Qualquer acompanhante de um indivíduo e não considerado como PCA irá pagar a mesma tarifa como o cliente.

Pedidos de acomodações razoáveis podem ser feitos por escrito, por telefone ou em pessoa ao pessoal da Authority, recepcionistas, supervisores ou condutores quando for necessário.

Companheiros

Clientes podem ter um (1) companheiro/a para os acompanhar. Se você vai viajar com um companheiro/a, por favor notifique o recepcionista quando marcar a sua viagem.

Companheiros/as são cobrados a mesma tarifa como o cliente e terão que ser apanhados e deixados no mesmo local. Companheiros adicionais podem viajar com os clientes incapacitados na “base de espaço disponível” e irão pagar a mesma tarifa como o cliente.

Uso de elevadores por clientes em pé

Qualquer indivíduo pode pedir o uso de elevador ou rampa. Um indivíduo não precisa ter um dispositivo móvel ou incapacidade móvel para utilizar esse equipamento.

Indivíduos Usando Oxigênio, Respirador e Concentradores Com Oxigênio

Qualquer indivíduo que necessita usar oxigênio, respiradores ou concentradores com oxigênio podem levar tais dispositivos em ambos os transportes para incapacitados e em veículos de rotas fixas.

Política de Condições Prejudiciais

SRTA estabeleceu um processo administrativo para indivíduos cujas necessidades excedem os limites que transportes públicos podem oferecer ou têm comportamento violento, seriamente perturbante ou conduta ilegal podem ser suspensos ou proibidos de usar o serviço SRTA. Ele/a será notificado por telefone assim como por escrito sobre as questões que foram apresentadas.

Nota: O consume de bebidas alcoólicas ou fumar de qualquer forma é sempre proibido.

Transportando Crianças

- Crianças elegíveis ADA terão que pagar a tarifa inteira e serem acompanhados por um adulto.
- Crianças, idade 6 e acima, viajando como companheiros terão que pagar a tarifa inteira.
- Crianças abaixo de 6 anos ou que pesam menos de 40 libras terão que viajar com cinto de segurança numa cadeira devidamente aprovada para criança fornecida pelo cliente.
- Carrinhos de criança terão que fechar para caberem entre o assento e o cliente. Carrinhos para criança que não fechem são proibidos.
- Crianças que se podem sentar no banco do autocarro terão que ocupar esse assento.

Transportar Animais de Serviço

- Animais de serviço são bem-vindos e viagem gratuitamente e são da responsabilidade do cliente
- Um animal perturbador está sujeito a suspensão do serviço.
- Animais não podem ocupar o banco de um passageiro.

Condições Inclementes

No evento de condições climatéricas inclementes, incluindo neve, gelo, inundações, etc., a habilidade de fornecer transporte pode ser difícil. Se você não tem a necessidade de viajar nesses dias, por favor ligue o gabinete de reservas para cancelar as suas viagens. Todos os esforços serão feitos para fornecer transporte mas condições de segurança podem prevenir operações para continuar nesse dia.

Política de Não Comparecimento

Sob a política corrente de Não Comparecimento/Cancelamento Tarde Demais, o serviço será suspenso a clientes que marcam viagens e repetidamente mostram um padrão de faltar de comparecer para entrar no veículo e/ou cancelar viagens a menos de uma hora antes da hora de apanhar. Aderência a esta política beneficia todos os passageiros já que os que não comparecem e cancelam tarde demais impedem outros passageiros de receber serviço a tempo e eficiente.

Definições

Um “Não Comparecer” ocorre quando um cliente não entra no veículo dentro de 5 minutos da chegada do veículo dentro do período de 20 minutos. Exemplo: O período de 20 minutos é 8:55 até às 10:15. O conductor chega às 10:00. O conductor vai esperar 5 minutos para o cliente entrar no veículo. Se o cliente não entra no veículo até às 10:05 AM. O passageiro é considerado um “Não Comparecer.”

Um “Cancelamento Tardio” ocorre quando o passageiro cancela a viagem menos de uma hora antes da hora marcada para ser apanhado. Isto inclui cancelamento com o conductor à porta. Exemplo: Se o passageiro destinado a ser apanhado das 9:55 AM às 10:15AM, o passageiro terá que ligar antes das 8:55 AM para evitar um cancelamento tardio. Por favor ligue ao despachante assim que souber que não irá necessitar de ser apanhado.

Políticas de Não Comparência/Cancelamento Tarde Demais

A fim de ser sujeito a um Aviso ou Suspensão, o cliente terá de perder 25% ou mais viagens num período de 30 dias ou 3 viagens consecutivas e usar o serviço pelo menos uma vez por semana. Se o cliente usa o serviço menos de uma vez por semana, perdendo 3 ou mais viagens consecutivas não resultará em aviso ou suspensão, no entanto o cliente pode ser contactado para discutir opções para melhoramento. Viagens de regresso que não são feitas devido às “idas” não feitas, não contarão como parte das 3 viagens consecutivas.

Viagens que são canceladas mais de uma hora antes da hora marcada de apanhar não são consideradas cancelamento tarde ou não comparecimento. Por favor note que, viagens perdidas ou viagens não feitas devido a um erro pelo operador do autocarro não serão da responsabilidade do cliente.

Um passageiro será sujeito a um aviso ou suspensão se as características acima foram contraídas. Todas as suspensões iniciarão à Segunda-feira.

Programa de Violação

Primeira violação num período rolante de 12-meses	Chamada de Aconselhamento
Segunda violação num período rolante de 12-meses	Carta de Aviso
Terceira violação num período rolante de 12-meses	3 Dias
Quarta/consequentes violações num período rolante	12-meses período de 7 Dias

Se um cliente não comparece ou cancela após o tempo permitido devido a circunstâncias fora do seu controlo, deve contactar SRTA (508) 999-5211 explicando as circunstâncias da infração. Nessa altura, o cliente pode pedir que essa viagem não seja considerada como falta de comparecimento ou cancelamento após o tempo permitido. Não comparecimentos ou cancelamentos após o período permitido podem ser disputados dentro do período de 15 dias da viagem. Antes de enviar a carta de suspensão SRTA irá rever todos os não comparecimentos e cancelamentos após o período permitido no registo do cliente para assegurar que o processo e as diretrizes do mesmo foram devidamente cumpridas. Qualquer não comparecimento ou cancelamento depois do período permitido que tenha sido erroneamente anotado será retirado do ficheiro do cliente.

Processo de Apelo

Se um cliente disputa a carta de aviso ou suspensão sob esta política, terá o direito de apresentar um apelo. Por favor siga o Processo de Apelos ADA na Página 5 deste folheto.

Ao receber o apelo, a suspensão do passageiro será suspensa por um período não excedendo uma semana (7 dias). Durante esse tempo, pessoal da SRTA irão rever o apelo. Se o pessoal da SRTA determina a favor do apelo do cliente, o serviço continuará e o registo de falhas/cancelamentos atrasados serão retirados do registo do cliente. Se a Authority sustenta o apelo, a suspensão continuará na Segunda-feira seguinte.

Visitantes

Qualquer visitante que apresenta documentação elegível ADA de qualquer outra jurisdição ou uma carta de médico, receberá serviço. Aceitaremos a certificação por um visitante que não pode usar o trânsito de rota fixa. O visitante receberá 21 dias de serviço dentro de um período de 365 dias. SRTA necessitará certificar o visitante que deseja usar o serviço durante mais de 21 dias.

Passe de Acesso por todo o Estado (serviço de rota fixa de autocarro)

Conforme os requisitos do FTA e o Mass DOT, a Authority reconhece que alguns indivíduos são incapacitados mas ainda podem usar o serviço de rota fixa. Para esses indivíduos que são certificados como elegíveis para Resposta por Demanda encorajamos os mesmos a usar os autocarros regulares sempre que possam. Essas pessoas terão que usar os autocarros regulares mas podem receber tarifas reduzidas neste serviço. As tarifas presentes da Authority para incapacitados em rotas fixas são de \$.75. Se você usa uma cadeira de rodas e deseja usar o serviço regular, o conductor irá usar o elevador ou a rampa e você irá ingressar no autocarro e posicionado num lugar seguro.

Se você tem um dos seguinte poderá obter um cartão Charlie sem o processo de candidatura.

- Portador de cartão de Medicare.
- Identificação de Veterano emitida pelo Dept of Veterans Affairs com uma percentagem de 70% ou mais de incapacitada.
- Identificação de Sénior.
- Certificado de cegueira.
- Carta certificando Resposta de Demanda
- Identificação de Passe de Acesso a Transportes de qualquer RTA em Massachusetts

Apresente carta original com o timbre da agência, de um representante de uma agência autorizada (ou vendedor) verificando o estado do presente cliente.

- **DDS/Department of Developmental Services**
- **MRC/Massachusetts Rehabilitation Commission**
- **DMH/Department of Mental Health (incluindo vendedores DMH)**

Fotografias de Identificação são tiradas de *Segunda a Sexta-feira* das 9:30AM- 3:00PM nas Estações de Fall River e New Bedford assim como no Gabinete Administrativo da SRTA Administrativo Offices (700 Pleasant Street, Suite 320, New Bedford, MA 02740-6263). O custo desta Identificação com foto é de \$5.00. (Se perder a sua Identificação ou a mesma for roubada a segunda cópia custa-lhe \$3.00; a terceira cópia custa \$5.00). Este custo será adicionado ao seu cartão e pode ser usada como tarifa.

Políticas de Queixas da SRTA & sob a Lei Americanos com Incapacidades (ADA) & Procedimentos de Resolução

Se você já teve um problema com:

- uma certa viagem
- uma chamada
- se você tem um queixa Title VI, isto é, se acha que foi vítima de discriminação baseado em raça, cor ou origem nacional (incluindo proficiência limitada de Inglês)
- se tem uma queixa ADA ou por incapacidade

Você pode desejar uma queixa formal do serviço. You may wish to file a formal service. Todas as queixas formais são investigadas. Para apresentar uma queixa formal ou obter formulários de queixas, os clientes podem contatar o Serviço ao Cliente pelo número (508) 999-5211 ext: 3309 ou por correio eletrônico em info@srtabus.com ou online em www.srtabus.com/contact-us ou www.srtabus.com/complaints para achar formulários e mais informação.

O melhor que puder, por favor forneça a seguinte informação:

- Nome do passageiro, morada, e número de telefone
- Data e hora do incidente
- Número do autocarro, rota e direção
- Detalhes sobre o incidente

SRTA compromete-se a proteger a confidencialidade dos seus clientes. Queixas anónimas de serviço, no entanto, serão investigadas mas não receberão resposta.

Quando um cliente apresenta uma queixa, a mesma é registado num software de opiniões por um representante de serviço ao consumidor imediatamente após a queixa ser recebida.

O conductor contratado (SCTM) irá rever, investigar e responder dentro de 3-5 dias úteis de receber a queixa e fornecer qualquer informação suplementar para determinar a validade da queixa. Queixas relacionadas a ADA, Title VI, segurança e todas as outras queixas que são consideradas receberão revisão adicional pela SRTA. Resposta do SCTM ou SRTA será fornecido ao indivíduo e o mesmo terá a oportunidade de discutir quaisquer mudanças em serviço ou remarcações serão feitas em resposta ao incidente.

Registro de Queixas e Registro de Retenção

O coordenador do Title VI será responsável pelo registro de queixas Title VI e o coordenador ADA será responsável para registrar queixas ADA para o propósito de estabelecer tendências em alegações de discriminação.

O coordenador Title VI irá manter um registro de todas as queixas Title VI. O coordenador ADA irá manter registros de todas as queixas ADA. Adicionalmente, toda a documentação de queixas e materiais obtidos durante a investigação são mantidas por pelo menos sete (7) anos.

Artigos Perdidos & Achados

Propriedade Perdidos e Achados ficam guardados numa área fechada/restrita para manter a responsabilidade, custódia e proteção. Todos os razoáveis esforços são feitos para manter os Perdidos e Achados na mesma condição na qual os mesmos são recuperados. Os artigos ficarão guardados durante 10 dias. Para reclamar um artigo perdido, por favor ligue (508) 999-5211. Os clientes são responsáveis por reclamarem os artigos perdidos.

Responsabilidades do Cliente

Você pode ajudar a contribuir para um serviço de sucesso seguindo as recomendações abaixo enumeradas:

- Informe SRTA de alguma mudança de morada, troca de números de telefone de emergência ou qualquer outra informação sobre necessidades de acessibilidade ou mudanças.
- Por favor leve o troco certo em dinheiro ou bilhetes, os condutores não podem trocar dinheiro.
* Você não receberá o serviço de transporte se a tarifa não for paga antes do autocarro partir da sua localidade.
- Este é um serviço de “viagem partilhada”; outras pessoas podem ser apanhadas depois, ou desembarcada antes de você chegar ao seu destino.
- Ligue para cancelar viagens não necessárias.
- Mantenha medidas aceitáveis de higiene pessoal.
- Para sua segurança, os nossos condutores contratados recomendam o uso de cintos de segurança e medidas de controlo quando apropriado.
- Ligue para indagar se o veículo não chega ao terminar a “caução de 20 minutos”.
- Não é permitido comestíveis, bebidas e fumar dentro do veículo.

SOUTHEASTERN REGIONAL TRANSIT AUTHORITY

ADA FOLHETO DE CONFORMIDADE

12/15/18

**ESTE FOLHETO SERÁ REVISTO CADA 2 ANOS PARA ATUALIZAÇÃO E EXATIDÃO
EXCETO QUE GRANDES MUDANÇAS EM POLÍTICAS OU SERVIÇO SEJA EFETUADO**

PARA SER USADO COM OS FORMULÁRIOS SRTA ADA 10/2016