

Guia Informativo de Demand-Response e
Passes de acesso de Massachusetts

Autoridade de Trânsito Regional do Sudeste

SERVINDO AS COMUNIDADES DE:

 *Acushnet Dartmouth
 Fairhaven Fall River
 Freetown Mattapoisett
 New Bedford Somerset
 Swansea Westport*

...desde 1974

INSTALAÇÕES OPERACIONAIS:

**SCTM New Bedford SCTM Fall River**Rua Potomska, número 65 Avenida Brayton, número 601
New Bedford, MA 02470 Fall River, MA 02721
Telefone: (508) 999-5211 Telefone: (508) 999-5211

Para serviço de retransmissão, consulte:
[www.mass.gov/eopss/agencies/massrelay](http://www.mass.gov/eopss/agencies/massrelay)
ou Disque 711 para usar MassRelay

Escritórios Administrativos da SRTA

700 Pleasant Street, Suite 530
New Bedford, MA 02740
Telefone: (508) 997-6767
Website: [www.srtabus.com](http://www.srtabus.com)

História da SRTA

**AUTORIDADE DE TRÂNSITO REGIONAL DO SUDESTE** (SRTA) foi estabelecida em 1974 por um ato do Legislativo de Massachusetts sob a Lei Geral 161B de Massachusetts. Fornece serviço de autocarros de rota fixa para suas comunidades desde 1974. Opera 23 rotas fixas em toda a sua área de serviço. Em 1979, a SRTA estabeleceu um serviço de demand-response para atender às necessidades da comunidade com deficiência, muitas das quais têm necessidades de transporte que não são adequadamente atendidas por autocarros de rota fixa.

A SRTA oferece serviço de demand-response e tarifa reduzida em seus autocarros de rota fixa em conformidade com a Lei de Americans with Disabilities Act de 1990 (ADA, conforme alterada), regulamentos da Federal Transit Administration (FTA) que regem os beneficiários do Medicare e vários regulamentos de Massachusetts sobre serviços para pessoas com deficiência. O serviço de demand-response da SRTA excede os requisitos de paratransit complementares da ADA.

A SRTA estabeleceu as seguintes diretrizes para registro e uso do serviço de demand-response e seu Programa Estadual de Passe de Acesso para autocarros de rota fixa.

Área de serviço

O serviço de demand-response pode ser usado em qualquer lugar na área de serviço SRTA. A área de atendimento da SRTA são as cidades de **New Bedford** e **Fall River**, e as cidades de **Acushnet, Dartmouth, Fairhaven, Freetown, Mattapoisett, Somerset, Swansea e Westport.**

Elegibilidade

De acordo com as medidas da ADA, existem três categorias de indivíduos que podem usar o serviço de demand-response. Eles estão:

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

*"Qualquer pessoa com deficiência que seja incapaz, como resultado de deficiência física ou mental (incluindo deficiência visual), e sem a assistência de outra pessoa (exceto o operador de um elevador de cadeira de rodas ou outro dispositivo de assistência ao embarque), para embarcar, andar ou desembarcar de qualquer veículo no sistema que seja facilmente acessível e utilizável por pessoas com deficiência."* (ADA, 1990)

Isso inclui pessoas com deficiência mental e visual que não conseguem reconhecer destinos, entender as mudanças de autocarros ou distinguir entre autocarros em diferentes rotas nos terminais e/ou nas rotas.

1. **Indivíduos que usam rotas que não são acessíveis**

*"Qualquer pessoa com deficiência que precise da ajuda de um elevador de cadeira de rodas ou outro dispositivo de assistência ao embarque e seja capaz, com alguma ajuda, de embarcar, viajar e desembarcar de qualquer veículo que seja facilmente acessível e utilizável por pessoas com deficiência, se o indivíduo desejar viajar em uma rota do sistema durante as horas de operação do sistema de cada vez, ou dentro de um período razoável de tempo, quando tal veículo não estiver sendo usado para fornecer transporte público designado na rota”.*

Como todos os veículos de rota fixa da SRTA são acessíveis, qualquer pessoa que se qualifique nesta categoria terá direito a um passe de acesso estadual de Massachusetts. Isso dá direito à pessoa que recebe este passe a acessar o serviço de autocarro de rota fixa com tarifa reduzida de US$ 0,75. Também permite que a pessoa receba a tarifa “desativada” de QUALQUER agência de transporte público na Commonwealth of Massachusetts. Para receber a tarifa reduzida fora da área de atendimento da SRTA, basta apresentar o Access Pass ID ao motorista ao embarcar no autocarro.

1. **Indivíduos que não têm a capacidade de acessar uma rota fixa em todos os momentos**

*"Qualquer indivíduo com deficiência que tenha uma condição específica relacionada a deficiência que o impeça de viajar para um local de embarque ou desembarque em tal sistema."*

As condições que dificultam a ida e volta das paradas NÃO o tornam elegível para o serviço de response-demand. A distância de uma rota fixa NÃO o torna elegível para o serviço de demand-response. Barreiras arquitetônicas que não estão sob o controle da Autoridade NÃO tornam uma pessoa elegível para serviço de demand-response As condições meteorológicas ou o terreno sozinhos NÃO tornam um elegível para o serviço de demand-response. Esses fatores, EM COMBINAÇÃO com a deficiência de uma pessoa, PODEM torná-la elegível.

Tipos de Elegibilidade

**Para ser elegível para o serviço de demand-response (ADA Paratransit), uma pessoa deve ser incapaz de usar nosso sistema acessível de rotas fixas e deve atender a um ou mais dos seguintes critérios:**

* **Elegibilidade incondicional:** Sua deficiência ou condição de saúde sempre o impede de usar autocarros de rota fixa e você se qualifica para o serviço ADA Paratransit para todas as suas viagens.
* **Elegibilidade condicional:** Você pode usar autocarros de rota fixa para algumas de suas viagens e se qualificar para o serviço ADA Paratransit para outras viagens quando sua deficiência ou barreiras ambientais o impedirem de usar autocarros de rota fixa.
* **Elegibilidade Temporária:** Você tem uma condição de saúde ou deficiência que o impede temporariamente de usar autocarros de rota fixa.

Existem várias maneiras de receber uma solicitação de demand-response (ADA Paratransit):

* Ligue para os escritórios administrativos da SRTA pelo telefone (508) 999-5211 e solicite que um seja enviado a você.
* E-mail maquino@srtabus.com e solicite que um seja enviado a você.
* Baixe uma cópia do site da SRTA ([www.srtabus.com](http://www.srtabus.com)).
* Pegue um pessoalmente no Terminal de New Bedford ou Fall River.

Se você tiver dificuldade em preencher o formulário, entre em contato com os escritórios administrativos e nós o ajudaremos. Se você deseja receber uma inscrição em um **FORMATO ACESSÍVEL** além dos mencionados acima, forneceremos uma versão em CD do folheto, instruções e aplicação SOB PEDIDO. Entre em contato com o escritório administrativo para discutir suas necessidades.

Preencha as páginas quatro a 12 do formulário e peça a um profissional de saúde que preencha as páginas 13 a 16. Não precisa ser médico. Uma enfermeira visitante, fisioterapeuta ou conselheiro pode preencher a porção do profissional de saúde. Quando a inscrição estiver concluída e TODAS as perguntas necessárias forem respondidas, envie o formulário preenchido para:

Southeastern Regional Transit Authority
700 Pleasant Street, Suite 530
New Bedford, MA 02740

Quando o pedido for recebido, a SRTA irá analisá-lo para verificar se está completo e será feita uma determinação de elegibilidade.

Processo de Certificação

O candidato receberá uma carta de aprovação, uma carta explicando a necessidade de informações adicionais ou uma carta de rejeição. Esse processo não levará mais de 21 dias úteis.

Se forem necessárias informações adicionais para determinar a elegibilidade, o processo de certificação será interrompido e o relógio de 21 dias começará novamente com o recebimento das informações adicionais. Uma pessoa é registrada para o serviço de demand-response por um período máximo de quatro anos.

É possível que a SRTA peça para agendar uma ligação ou reunião presencial, caso surjam dúvidas ao analisar sua inscrição. Se for necessária uma reunião presencial, a SRTA fornecerá transporte com tarifa zero de e para nossos escritórios, sem custo para o solicitante e cuidadores ou atendentes de cuidados pessoais (PCAs) que possam precisar comparecer.

O serviço de demand-response pode ser utilizado para qualquer tipo de viagem na área de atendimento da SRTA. O serviço pode ser utilizado para **compras, consultas médicas, emprego, educação, funções sociais, etc.**

Processo de Recertificação

Todos os clientes precisarão se inscrever novamente para o serviço de demand-response na data de vencimento ou antes da data de vencimento em sua carta de aprovação de elegibilidade. Três a quatro semanas antes da data de expiração, a SRTA notificará os clientes por correio sobre sua recertificação.

Processo de apelação da ADA

Se você receber menos do que a elegibilidade incondicional ou for suspenso do serviço de demand-response e achar que essa determinação foi feita por engano, você tem o direito de apelar.

Para apresentar este recurso, você deve notificar a SRTA por escrito ou pessoalmente, dentro de 60 dias da data da carta informando que você não é elegível para os serviços. Sua apelação por escrito pode indicar suas razões pelas quais você sente que a determinação de inelegibilidade emitida é injusta e declarar como sua deficiência o impede de utilizar ou acessar autocarros de rota fixa. Todos os recursos devem ser dirigidos a:

SRTA Administrator
700 Pleasant Street, Suite 530
New Bedford, MA 02740

O indivíduo negado terá a oportunidade de ser ouvido perante um comitê de apelações. Depois que sua apelação for recebida, uma audiência será agendada para avaliar seu caso. Este processo de audiência permitirá que você apresente informações e argumentos em seu nome. Você pode fazer com que outras pessoas que conheçam suas limitações físicas e/ou mentais falem em seu nome.

Os candidatos que necessitam de acomodações especiais devem fazer esta solicitação com antecedência. A SRTA fará todos os esforços para garantir que os recursos adequados estejam disponíveis para sua audição.

Após a audiência, você será avisado por escrito e em formatos acessíveis conforme apropriado e dentro do razoável, da decisão do comitê de apelações. Para outras determinações além da elegibilidade da ADA Paratransit, o comitê de apelações apresentará sua decisão ao Administrador da SRTA para confirmação. Se a decisão negativa de um comitê de apelação for confirmada pelo Administrador, a decisão é final.

A SRTA não é obrigada a fornecer a você um serviço de demand-response enquanto sua apelação estiver sendo considerada. No entanto, para apelações de suspensão, o serviço será fornecido a partir do dia seguinte ao recebimento da carta pela SRTA apelando da suspensão até que o comitê de apelações tenha tomado sua decisão.

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

Se você receber um aviso de advertência ou suspensão temporária com base na violação das regras do programa, você também tem o direito de apelar dessa determinação e de usar o mesmo processo descrito acima.

Horário de funcionamento do paratransit

O serviço de demand-response da SRTA (ADA Paratransit) é exigido pela ADA para operar nos mesmos dias e horas que o serviço de ônibus de rota fixa.

Horário de atendimento de demand-response:

**Dias úteis:** 5h20 às 22h10
**Sábados/feriados:** 6h10 às 20h05
**Domingos:** 9h00 às 18h00

Reservas/Agendamento de Passeio e Negociação de Viagens

As reservas de demand-response podem ser feitas de segunda a sábado, das 8h às 16h. As reservas podem ser feitas com até sete dias de antecedência, mas o mais tardar no dia anterior às 16h. Todas as viagens da ADA devem estar dentro de ¾ de uma milha de nosso corredor de rota fixa e os tempos de viagem devem estar dentro das horas de uma rota de autocarros SRTA. Temos o compromisso de fornecer viagens que não sejam excessivas em duração (tempo) e adotamos o padrão de que nenhuma viagem ADA Paratransit levará mais do que o dobro do tempo que uma viagem no serviço de rota fixa da SRTA levaria, incluindo transferências e tempos de espera . O ADA permite que o Operador negocie um horário de coleta agendado, até uma hora antes ou uma hora depois do horário solicitado, mas há momentos em que é necessária a cooperação para atender muitas solicitações simultâneas.

Para fazer uma reserva, ligue para o despacho (508) 999-5211 e pressione a opção #2. Após o expediente, deixe uma mensagem de voz com seu nome, número de telefone e uma mensagem detalhada.

Se você estiver cancelando o serviço de domingo, entre em contato com a equipe de plantão:

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

O SRTA possui um sistema de notificação que liga na noite anterior para confirmar sua viagem para o dia seguinte e quando seu veículo de demand-response estiver se aproximando. Também oferecemos este sistema de notificação como mensagens de texto e e-mail. Todos os clientes recém-assinados são automaticamente cadastrados neste sistema. Se você deseja optar por não participar, entre em contato com a SRTA.

Informações sobre tarifas

A tarifa de demand-response é de US$ 3,00 para um usuário registrado. Para viagens além do raio de duas milhas de uma rota fixa, adicione $ 1,00. Perguntas relacionadas à tarifa podem ser respondidas pelo despachante quando você ligar para reservar sua viagem.

Livros com desconto de dez viagens podem ser adquiridos por US$ 25 nos terminais de New Bedford e Fall River, bem como em veículos de demand-response a bordo. Se você deseja comprar ingressos a bordo de um veículo, solicite seus ingressos através do despachante ao reservar seu passeio. Nossos motoristas carregam apenas os bilhetes solicitados.

**Tarifa do acompanhante:** Mesma tarifa do passageiro
**Tarifas para crianças (até cinco anos):** Sem tarifa (grátis)
**Tarifa PCA:\*** Sem tarifa (grátis)

\*O arquivo de elegibilidade do cliente deve indicar que o cliente requer um PCA.

Pedidos Permanentes/Serviços de Assinatura

O serviço de encomendas permanentes/assinatura destina-se a clientes SRTA que efetuem uma reserva de e para os mesmos locais pelo menos uma vez por semana. Ligue para o despacho para solicitar que essas viagens sejam agendadas automaticamente, o que elimina a necessidade de ligar individualmente para cada viagem. **O serviço de assinatura está sujeito à disponibilidade**. Múltiplos não comparecimentos ou cancelamentos tardios podem resultar na descontinuação da ordem permanente. O cliente será notificado por telefone ou por escrito antes da descontinuação do pedido permanente.

**Pedidos permanentes/viagens de serviço de assinatura não estão disponíveis em feriados**; portanto, você é responsável por reservar suas viagens em feriados, que são:

*Dia de Ano Novo, Dia de Martin Luther King, Dia dos Presidentes, Dia dos Patriotas, Memorial Day, Juneteenth, Dia da Independência, Dia do Trabalho, Dia de Colombo, Dia dos Veteranos, Dia de Ação de Graças e Dia de Natal.*

Serviço de porta a porta

Os motoristas ajudarão os clientes, mediante solicitação, no embarque e desembarque do veículo e/ou no deslocamento de e para a porta externa ao nível do solo de um edifício. Os passageiros que precisam de assistência porta a porta devem ligar para o despacho apenas uma vez para notificá-los de que precisam dessa assistência. Este aviso será adicionado ao arquivo do cliente. Os motoristas não podem escoltar os clientes além do piso térreo de qualquer edifício e não têm permissão para entrar nas residências.

Acomodações de Clientes Paratransit

Atendentes de Cuidados Pessoais

Um atendente de cuidados pessoais (PCA) é qualquer indivíduo que atua como assistente do cliente. Para usar o serviço de demand-response da SRTA com um PCA, o cliente deve ter seu profissional de saúde certificador indicando a necessidade de tal assistência no momento da solicitação.

Cada usuário registrado pode ter UMA pessoa para acompanhá-los no serviço. Se o registrante usar um PCA, ele poderá ter outra pessoa para acompanhá-lo. Caso o utilizador registado pretenda ter mais do que uma pessoa, este só poderá ser alojado SE DISPONIBILIZAR ESPAÇO. Qualquer pessoa que acompanhe um indivíduo e não seja considerado um PCA será cobrada a mesma taxa que o cliente.

Um PCA não tem que pagar para acompanhar um usuário registrado, mas SOMENTE se o profissional de saúde certificador indicar no pedido do cliente a necessidade de um PCA. Para este serviço, não há tarifa para crianças. Isso está de acordo com as diretrizes atuais do FTA.

Pedidos razoáveis de acomodação podem ser feitos por escrito, por telefone ou pessoalmente para funcionários da SRTA, reservas, supervisores ou motoristas.

**Se um PCA for necessário para segurança:** Quando o motorista perceber que um cliente não pode ficar sozinho, a SRTA entrará em contato com o cliente (ou cuidador) para determinar quais dificuldades ele pode estar enfrentando. Se os arranjos adequados não puderem ser feitos para garantir que o cliente tenha um cuidador esperando no local de entrega, o cliente será notificado de que a SRTA não poderá transportá-los sem a assistência de um PCA. O serviço pode ser suspenso para os clientes que foram notificados da necessidade de viajar com um PCA e continuam tentando viajar sem um PCA. A principal preocupação da SRTA nessa situação é que o cliente tenha dificuldade depois que o motorista os deixar, o que pode criar um risco de segurança para o cliente. A SRTA está empenhada em fornecer aos nossos clientes o transporte mais seguro possível.

Companheiros

Os clientes podem ter um acompanhante para acompanhá-los. Se você estiver viajando com um acompanhante, deverá notificar o responsável pela reserva no momento em que agendar sua viagem. Os acompanhantes pagam a mesma tarifa do cliente e devem ser retirados e desembarcados no mesmo local. Companheiros adicionais podem viajar com um cliente de demand-response com base em 'espaço disponível' e pagarão a mesma tarifa que o cliente.

Auxílio para cadeira de rodas/mobilidade

Se um indivíduo quiser usar o elevador, basta perguntar ao motorista. O motorista deve ser capaz de proteger com segurança qualquer dispositivo de mobilidade. Os clientes que usam uma scooter de três rodas podem ser solicitados a se transferirem para um assento normal, pois as scooters de três rodas são difíceis de proteger. No entanto, a escolha de transferir para um assento regular fica a critério do cliente.

Por razões de segurança, o Conselho Americano de Segurança recomenda que os clientes em cadeiras de rodas embarquem de costas para o elevador.

Uso de Elevação por Standees

Qualquer pessoa pode solicitar o uso do elevador ou rampa. Eles não precisam ter um dispositivo de mobilidade ou deficiência de mobilidade.

Oxigênio, Respirador e/ou Concentradores com Oxigênio

Qualquer indivíduo que precise usar oxigênio, respiradores e/ou concentradores com oxigênio é bem-vindo para trazer esses dispositivos em veículos de paratrânsito e de rota fixa.

Política de comportamento disruptivo

A SRTA estabeleceu um processo administrativo através do qual os indivíduos que se envolvem em conduta violenta, gravemente perturbadora ou ilegal podem ser suspensos ou proibidos de usar o serviço da SRTA.

O uso de álcool, ou andar sob a influência de drogas intoxicantes ou álcool, é proibido em todos os momentos.

Transporte de crianças

* As crianças elegíveis para a ADA devem pagar a tarifa integral e estar acompanhadas por um adulto.
* Crianças de seis anos ou mais viajando como acompanhantes também devem pagar a tarifa completa.
* Crianças menores de seis anos, ou que pesem menos de 40 libras, devem ser protegidas em um assento de segurança infantil aprovado fornecido pelo cliente.
* Os carrinhos devem ser recolhidos para caber entre o assento e o cliente. Carrinhos não desmontáveis são proibidos.
* As crianças capazes de se sentarem sozinhas devem sentar-se numa cadeira.

Transporte com animais de serviço

* Animais de serviço são bem-vindos para viajar por tarifa zero.
* Um animal perturbador está sujeito à suspensão do serviço.
* Os animais de serviço devem sentar-se no chão ou no colo do passageiro.
* Eles não podem ocupar um assento de passageiro.
* Os passageiros devem estar sempre sob controle de seus animais de serviço enquanto estiverem no veículo.

Clima inclemente

Em caso de mau tempo, como neve, gelo ou inundações, a capacidade da SRTA de fornecer transporte pode ser reduzida. Se você não precisar viajar durante o mau tempo, ligue para o despacho para cancelar suas viagens em tempo hábil. A SRTA fará todos os esforços para fornecer transporte, mas considerações de segurança podem impedir que as viagens sejam fornecidas.

Medida de não comparecimento/medida de cancelamento tardio

De acordo com a atual medida de não comparecimento/cancelamento tardio, o serviço será suspenso para passageiros que reservam viagens e repetidamente não embarcam no veículo e/ou cancelam viagens menos de uma hora antes do início da janela de retirada. A adesão a esta medida beneficia todos os passageiros porque não comparecimentos e cancelamentos tardios impedem que outros passageiros recebam um serviço rápido e confiável.

Definições

* **Não comparecimento:** Um 'no-show' ocorre quando um passageiro não embarca no veículo dentro de cinco minutos da chegada do veículo dentro da janela de retirada de 20 minutos.
	+ Exemplo: A janela de coleta de 20 minutos do passageiro é das 9h55 às 10h15. O motorista chega às 10h. O motorista aguardará cinco minutos para o passageiro embarcar no veículo. Se o passageiro não embarcar no veículo até as 10h05, o passageiro é considerado 'no-show'.
* **Cancelamento tardio:** Um 'cancelamento tardio' ocorre quando um passageiro cancela uma viagem menos de uma hora antes do início da janela de retirada programada. Isso inclui cancelar com o motorista na porta.
	+ Exemplo: Se a janela de coleta programada de 20 minutos do passageiro for das 9h55 às 10h15, o passageiro deverá ligar antes das 8h55 para evitar um cancelamento tardio.

Penalidades de não comparecimento/cancelamento tardio

Um cliente receberá um aviso ou suspensão se perder 25% ou mais de suas viagens em um período de 30 dias, ou três viagens consecutivas, e usar o serviço pelo menos uma vez por semana. Se um cliente usar o serviço menos de uma vez por semana, perder três ou mais viagens consecutivas não resultará em aviso ou suspensão. No entanto, o cliente pode ser contatado para discutir opções de melhoria. As viagens de ida e volta que não forem realizadas devido à falta do primeiro trecho da viagem não serão contadas como parte das três viagens consecutivas.

As viagens canceladas mais de uma hora antes do início da janela de retirada agendada não são consideradas como cancelamento tardio ou não comparecimento.

Um passageiro receberá uma advertência ou suspensão se as características acima forem atendidas. Todas as suspensões começarão na segunda-feira. A duração da suspensão seguirá o seguinte cronograma:

Cronograma de violação

1. **Primeira violação em um período contínuo de 12 meses:** Telefone do conselho
2. **Segunda violação no período de 12 meses consecutivos:** Carta de aviso
3. **Terceira violação no período de 12 meses consecutivos:** Suspensão de três dias
4. **Quartas violações/violações subsequentes em um período contínuo de 12 meses:** Suspensão de sete dias

Se um passageiro não comparecer ou cancelar com atraso devido a circunstâncias fora de seu controle, ele pode entrar em contato com a SRTA pelo telefone (508) 999-5211 para explicar as circunstâncias. Nesse momento, o cliente pode solicitar que a viagem não seja considerada como não comparecimento ou cancelamento tardio.

Não-comparências ou cancelamentos tardios podem ser contestados no prazo de 15 dias da infração. Antes de enviar uma carta de suspensão, a SRTA revisará todos os não comparecimentos e cancelamentos tardios na conta do cliente para garantir que o processo e as diretrizes sejam seguidos adequadamente. Quaisquer não comparecimentos ou cancelamentos tardios registrados com erro serão removidos do arquivo do cliente.

Processo de apelação

Se um cliente contestar uma carta de advertência ou suspensão, ele tem o direito de apresentar uma apelação. Os pedidos de recurso devem ser apresentados por escrito e enviados para os escritórios da SRTA em:

Autoridade de Trânsito Regional do Sudeste
Apelações de serviço
Rua Pleasant, 700, Suíte 530
New Bedford, MA 02740

Após o recebimento do recurso, a suspensão do passageiro será suspensa por um período não superior a uma semana. Durante esse período, a equipe da SRTA analisará o recurso e determinará se o recurso tem mérito. Se a equipe da SRTA determinar que o recurso tem mérito, o serviço continuará e os não comparecimentos/cancelamentos tardios serão removidos do registro do cliente. Se o recurso for julgado improcedente, a suspensão continuará na segunda-feira seguinte. Viagens perdidas ou não realizadas devido a um erro do operador de autocarro não serão responsabilizadas pelo cliente.

**CONSIDERAÇÃO ESPECIAL: MEDIDA DE 'NÃO-COMPARECIMENTO' PARA VIAGENS QUE COMEÇAM OU TERMINAM EM UM PROGRAMA DE CRECHE SOCIAL, LOCAL DE TREINAMENTO DE TRABALHO OU LOCAL DE TRABALHO.** A SRTA não suspenderá os clientes de fazerem viagens que eles ou seus responsáveis façam que comecem ou terminem em um local de treinamento, um centro de atendimento ou um local de trabalho. Essas viagens serão homenageadas. Viagens para outros fins, no entanto, estarão sujeitas à suspensão e o serviço não será prestado nessas viagens até o final do período de suspensão.

Visitantes

Qualquer visitante que apresentar documentação de elegibilidade à ADA de outra jurisdição será atendido. Aceitaremos uma certificação do visitante de que ele não pode usar o trânsito de rota fixa. O visitante receberá 21 dias de serviço dentro de um período de 365 dias.

Passo Estadual (serviço de autocarro de rota fixa)

De acordo com as diretrizes da FTA e do Departamento de Transporte de Massachusetts, a SRTA reconhece que algumas pessoas com deficiência ainda podem usar os serviços de rota fixa. As pessoas que são certificadas como elegíveis para demand-response e também podem usar autocarros de rota fixa são fortemente encorajadas a usar autocarro de rota fixa quando puderem. Essas pessoas podem receber tarifas reduzidas em autocarro de rota fixa. A tarifa atual para deficientes da SRTA em rotas fixas é de US$ 0,75. Se você usa uma cadeira de rodas e deseja usar o serviço regular, o motorista acionará o elevador ou a rampa e prenderá sua cadeira de rodas a bordo do veículo.

Se você tiver um dos seguintes, poderá obter um cartão CharlieCard (TAP) com tarifa reduzida:

* Cartão Medicare
* Veterans ID do Dept. of Veterans Affairs com uma classificação de deficiência de 70% ou mais
* ID sênior
* Certificado de cegueira
* Carta de certificado de demand-response
* Identificação do Passe de Acesso ao Transporte de qualquer Autoridade de Trânsito Regional em Massachusetts
* Uma carta em papel timbrado da agência, do representante autorizado da agência (ou fornecedor) verificando o status como cliente atual de:
	+ Departamento de Serviços de Desenvolvimento (DDS)
	+ Comissão de Reabilitação de Massachusetts (MRC)
	+ Departamento de Saúde Mental (DMH e/ou fornecedores do DMH)

As identificações com foto são tiradas de segunda a sexta-feiradurante o horário de operação nos terminais de Fall River e New Bedford, bem como nos escritórios administrativos da SRTA. O documento com foto custa R$ 5,00. Se sua identidade for perdida ou roubada, os 2nd cópia custa $ 3,00. A 3rd cópia custa $ 5,00.

Reclamações

Reclamações SRTA, Política de reclamação da ADA e procedimentos de resolução

Se você teve um problema com uma tarefa de demand-response, você pode registrar uma reclamação formal de serviço. Todas as reclamações formais são investigadas. Para registrar uma reclamação formal, os clientes podem entrar em contato com o Gerente de Atendimento ao Cliente da SRTA pelo telefone (508) 999-5211 extensão 3309, por e-mail em info@srtabus.com, ou online em [www.srtabus.com/contact-us](http://www.srtabus.com/contact-us). Para registrar a reclamação, você receberá uma cópia do formulário de reclamação para ser preenchido. Em alternativa, pode descarregar o formulário de reclamação [aqui](https://www.srtabus.com/wp-content/uploads/SRTA-ADA-Complaint-Form-Updated-by-SMT.pdf) e devolver o formulário por e-mail, correio ou pessoalmente aos escritórios administrativos da SRTA.

A SRTA está comprometida em proteger a confidencialidade de seus usuários. Reclamações de serviços anônimos serão investigadas, mas não receberão resposta.

Quando um cliente envia uma reclamação, a reclamação é colocada em um software de feedback por um representante de atendimento ao cliente imediatamente após ser recebida. O contratado da SRTA, South Coast Transit Management (SCTM), analisará, investigará e responderá à reclamação dentro de três a cinco dias úteis após o recebimento da reclamação e fornecerá qualquer informação suplementar para determinar a validade da reclamação. Reclamações relacionadas à ADA, segurança e aquelas consideradas graves receberão revisão adicional pela SRTA. O feedback do SCTM ou SRTA será fornecido ao indivíduo e ele terá a oportunidade de discutir quaisquer alterações de serviço ou arranjos de agendamento feitos em resposta ao incidente.

Rastreamento de Reclamações e Retenção de Registros

O Coordenador do Título VI da SRTA será responsável por rastrear as reclamações do Título VI e o Coordenador da SRTA ADA será responsável por rastrear as reclamações da ADA, com o objetivo de estabelecer tendências nas alegações de discriminação.

O Coordenador do Título VI manterá um registro resumido de todas as reclamações do Título VI. O coordenador da ADA manterá um registro resumido de todas as reclamações da ADA. Todos os documentos e materiais de reclamação coletados durante a investigação são mantidos por pelo menos sete anos.

Achados e perdidos

A propriedade perdida e encontrada é armazenada em uma área trancada. Todo esforço razoável é feito para manter a propriedade nas mesmas condições em que foi recuperada. Os artigos serão mantidos por 10 dias. Para reivindicar um artigo perdido, ligue para (508) 999-5211. Os clientes são responsáveis por reclamar artigos perdidos.

Responsabilidades do Cliente

Nenhum serviço pode ser bem-sucedido se não tiver ambas as partes trabalhando juntas. Você pode ajudar seguindo os procedimentos listados abaixo:

* Informar a SRTA sobre mudanças de endereço, mudanças de contato de emergência ou qualquer outra informação sobre necessidades ou mudanças de acessibilidade.
* Leia todas as seções deste guia informativo com atenção.
* Esteja preparado ao ligar para marcar consultas e tenha as informações necessárias disponíveis. Isso manterá o processo em andamento rapidamente.
* Faça todos os esforços para ser pontual ao usar o serviço de demand-reponse. Isso ajudará a garantir viagens oportunas para todos.
* Pague a tarifa correta em dinheiro ou passagens (os motoristas não fazem troco). Você não será transportado se a tarifa não for paga antes de sair do local de retirada.
* Manter cadeiras de rodas e outros auxiliares de mobilidade em condições seguras, de acordo com as especificações do fabricante.
* Se você tiver um animal de companhia, mantenha seu animal sob controle para sua segurança, do animal e de outras pessoas no serviço.
* Ao reservar uma consulta médica, indique um horário de coleta para sua viagem de volta, se possível. Isso permite um melhor serviço a todos os usuários. Caso não seja possível designar um horário de coleta específico, ligue para o despacho quando estiver pronto e um veículo retornará para você o mais rápido possível.
* Espere serviço de carona compartilhada; outras pessoas podem ser apanhadas depois ou deixadas antes de você chegar ao seu destino.
* Ligue para cancelar viagens desnecessárias para evitar uma infração de 'não comparecimento'.
* Manter padrões aceitáveis de higiene pessoal.
* Use cintos de segurança.
* Ligue para saber se o veículo não chegou até o final da janela de coleta de 20 minutos.
* Não comer, beber ou fumar em veículos SRTA. Não andar sob a influência de álcool ou drogas ilegais.

*Este guia informativo de demand-reponse foi atualizado pela última vez em fevereiro de 2022.*

*Este documento será revisado a cada dois anos quanto à integridade e precisão, a menos que ocorram grandes mudanças no serviço ou na política, caso em que será revisado mais cedo.*

*A SER USADO JUNTO COM OS FORMULÁRIOS SRTA ADA 10/2016*