



ADA DIRETRIZES

Atualizada 2017

Objetivo:

O Americans with Disabilities Act de 1990 determinou que os americanos com deficiência tenham acesso igual ao transporte público, bem como locais de "acomodação pública".

Em conformidade com a Lei dos Americanos Portadores de Deficiências (ADA), a Autoridade Regional de Trânsito do Greater Attleboro (GATRA) oferece um serviço gratuito por parcela para pessoas com deficiências que não podem usar o sistema fixo de ônibus de rota.

Escopo:

Por estatuto, o paratransit complementar deve fornecer um nível de serviço comparável ao fornecido pelo sistema de rotas fixas GATRA. Nem todas as pessoas com deficiência são elegíveis para os serviços de paratransmissão complementar da ADA. Somente aqueles que não podem acessar seu sistema de rotas fixo devido a uma deficiência são elegíveis.

Fundo:

Este serviço tem requisitos de elegibilidade e características de perímetro de serviço (incluindo tarifas, restrições de tempo de viagem e requisitos de reserva). O serviço de Paratransit do GATRA ADA é um serviço porta-a-porta, de origem ao destino, transporte por marcação, para pessoas certificadas. É importante entender que, sob o ADA, o paratransit funciona como uma "rede de segurança" para pessoas cujas deficiências os impedem de usar o sistema regular de rotas fixas. Não se pretende que seja um sistema abrangente de transporte que atenda a todas as necessidades das pessoas com deficiência.

Serviços Paratransit:**Descrição do Serviço**

Operando em conformidade com os regulamentos da ADA do FTA, o Serviço Paratransit da ADA do GATRA fornece origem ao transporte de destino para indivíduos elegíveis da ADA que não podem nos fornecer o serviço de ônibus de rota fixo devido a uma deficiência. Este serviço opera nos mesmos dias e horários que o serviço de ônibus de rota fixa e viaja a $\frac{3}{4}$ de uma milha da rota. É um passeio compartilhado e vários usuários podem ser agrupados, permitindo que o GATRA ofereça viagens eficientes que atendam a todas as solicitações.

Categorias de elegibilidade da ADA:**Quem é elegível para a ADA Transportation?**

O transporte da Americans with Disabilities Act (ADA) é para pessoas cujas deficiências os impedem de usar o ônibus de rota fixa acessível regularmente para algumas ou todas as suas viagens. A origem e o destino de todos os indivíduos elegíveis devem estar dentro de ¼ milha do barramento de rota fixo. Por favor, consulte as três categorias de elegibilidade a seguir:

Elegibilidade da categoria 1

A elegibilidade da categoria 1 inclui, entre outras, pessoas com deficiências mentais ou visuais que, como resultado, não podem “navegar no sistema”. Essa categoria de elegibilidade inclui pessoas que não podem embarcar, andar ou desembarcar de um veículo acessível “sem a assistência de outro Individual.”

Elegibilidade da categoria 2

(Não aplicável ao serviço GATRA - todos os veículos são acessíveis)

Categoria 2 A elegibilidade aplica-se a pessoas que poderiam usar o transporte de rota fixa acessível, mas o transporte acessível não está sendo usado no momento e na rota, as pessoas viajarão. Este conceito é baseado em rota, não baseado em sistema.

Elegibilidade da categoria 3

Categoria 3 A elegibilidade refere-se a indivíduos que têm uma condição específica relacionada ao comprometimento, o que os impede de chegar a uma parada ou estação. Pretende-se que esta seja uma “exceção muito estreita” à regra geral de que a dificuldade em viajar para ou a partir de locais de embarque ou desembarque não é uma base para elegibilidade.

Para ser uma base de elegibilidade, a condição deve impedir que o indivíduo viaje para um local de embarque ou de um local de desembarque. A palavra "prevenir" é muito importante. Para qualquer um, ir a um ponto de ônibus e esperar por um ônibus é mais difícil e menos confortável do que esperar por um veículo em casa. Isso provavelmente será ainda mais verdadeiro para um indivíduo com deficiência. Mas para muitas pessoas com deficiência, em muitas circunstâncias, é possível chegar a um ponto de ônibus. Se uma condição relacionada à deficiência só dificultar o trabalho de acesso ao trânsito do que seria de outra forma, mas não impedir a viagem, a pessoa não é elegível.

Como se inscrever para a Certificação Paratransit da ADA:

Para se candidatar ao serviço de Paratransit da ADA, um requerimento deve ser preenchido e aprovado pelo Escritório Administrativo do GATRA. Um aplicativo pode ser encontrado no site do GATRA em www.gatra.org, no Escritório

Administrativo do GATRA, 10 Oak St, 2nd Floor, Taunton, MA 02780 ou pelo telefone 508-823-8828 ext. 263 e um será enviado pelo correio.

Aplicação

A parte A requer informações gerais do candidato, endereço do nome, número de telefone, etc.

A parte B deve ser preenchida por um profissional licenciado que possa atestar a deficiência da pessoa com algum tipo de verificação, fornecendo informações sobre por que uma pessoa não pode pegar um ônibus de rota fixo.

Uma vez preenchido e devolvido ao Escritório Administrativo do GATRA, ele é revisado e avaliado para verificar se a pessoa é elegível. O FTA permite 21 dias para este processo.

Uma carta é enviada para a pessoa que aprova ou nega a elegibilidade. Se aprovado, a pessoa será registrada para o serviço de paratransit e será enviada uma brochura sobre como acessar o sistema. Esta carta também informará sobre o tipo de elegibilidade.

Elegibilidade Incondicional

Um indivíduo é elegível para todas as viagens no serviço Paratransit.

Elegibilidade Condicional

Um indivíduo pode ser elegível para determinadas viagens no Paratransit Service, dependendo da deficiência.

Elegibilidade temporária

Qualquer indivíduo é elegível para o serviço Paratransit temporariamente. O período de tempo depende da necessidade médica.

Elegibilidade do visitante

A GATRA é obrigada a fornecer serviço por 21 dias para pessoas que tenham sido certificadas em outras áreas, desde que a documentação seja fornecida.

Recurso:

Se a elegibilidade for negada, a pessoa poderá entrar com um recurso. Todos os recursos devem ser apresentados dentro de 60 dias da recusa. Os candidatos podem apresentar provas e argumentos pessoalmente ou por escrito a um funcionário do serviço de paratransmissão que não esteve envolvido na decisão

inicial.

Todas as decisões de apelação devem ser por escrito e indicar as razões específicas da decisão. As decisões serão tomadas dentro de 30 dias do recebimento do recurso. Se nenhuma decisão for tomada dentro desse prazo, a pessoa receberá um serviço a menos que e até que uma decisão adversa seja proferida sobre o recurso. Os recursos devem ser enviados por escrito para GATRA, 10 Oak Street, 2nd Floor, Taunton, MA 02780.

Expiração / Reaplicação de Elegibilidade:

O GATRA pode solicitar que qualquer cliente reaplique com base em uma mudança nas condições de saúde ou em qualquer alteração na política. Se a condição de um cliente mudou; por exemplo: se for necessário um assistente de mobilidade ou um atendente de cuidados pessoais, eles devem notificar o GATRA. O Escritório Administrativo do GATRA também enviará lembretes quando a elegibilidade de uma pessoa expirar.

Área de serviço:

A área de serviço da ADA é de a de uma milha dentro do nosso serviço de rota fixa. A origem e o destino do serviço devem estar nessa área. Por favor, note que muitas das comunidades do GATRA não têm serviço de ônibus de rota fixa. Em muitas comunidades, um tipo de serviço de discagem é oferecido. Por favor, ligue ou consulte o nosso site para ver o que está disponível em sua comunidade.

Agendando uma viagem ou reserva:

Pelo menos um dia antes de sua viagem, você deve entrar em contato com o número do escritório listado na sua carta de aprovação. Tenha suas informações de viagem disponíveis, incluindo endereços para entrega e retirada e data e hora solicitadas. O serviço no mesmo dia não é fornecido.

O representante do atendimento ao cliente confirmará que a origem e o destino estão dentro da área de serviço de ¼ de milha do sistema de rotas fixas e programará a viagem. Por favor, observe que este é um serviço compartilhado e deve-se incluir tempo suficiente na viagem para permitir outros passageiros. Se você precisar de assistência especial, avise o representante de atendimento ao cliente com antecedência.

Se você precisar de um Atendente de Cuidados Pessoais (PCA), por favor, informe ao representante do atendimento ao cliente que um irá acompanhá-lo. Sua PCA será montada gratuitamente e deve ter a mesma origem e destino.

Um acompanhante também pode viajar desde que seja da mesma origem e destino. O acompanhante será cobrado a mesma taxa.

Viagens recorrentes semanais ou diárias para o mesmo local podem ser reservadas como uma assinatura. Depois de ligar para agendar uma assinatura, você não precisará ligar continuamente para agendar essas viagens, apenas para cancelá-las. No entanto, o serviço de assinatura não pode ocupar mais de 50% do serviço diário de envio de dados.

Nos termos da Regulamentação do Departamento de Transporte (DOT) dos Estados Unidos com Deficiências (ADA) na seção 37.131 (b), o serviço de paratransit deve ser fornecido aos indivíduos elegíveis no dia seguinte (ou seja, a qualquer momento amanhã em resposta a uma solicitação). feito hoje). Seção 37.133 permite o uso de assinatura serviço (ou seja, viagens fornecidas a ciclistas qualificados que fazem viagens repetidas ou recorrentes, como escola, trabalho, serviços religiosos, tratamento de diálise, etc.), desde que não absorvam mais de 50% dos as viagens disponíveis a uma determinada hora do dia. A Seção 37.133 (b) permite que um operador de transporte público forneça serviço de assinatura acima do teto de 50% se ele achar que tem excesso de capacidade disponível (ou seja, todas as solicitações para serviço no dia seguinte são atendidas e capacidade para oferecer viagens adicionais). Se, após um monitoramento constante, constatar que os solicitantes do próximo dia estão sendo privados de viagens, o operador deve aumentar sua capacidade de carga de passageiros ou reduzir o número de viagens de assinatura. Observe que o serviço de assinatura é discricionário e não é obrigatório pela Seção 37.133. O fornecimento de serviço de assinatura para além do teto de 50%, ou a prestação de serviço de assinatura, está inteiramente dentro do critério da agência de transporte público.

As reservas podem ser feitas com até duas semanas de antecedência.

Por favor, informe o comprador de qualquer modificação que você possa necessitar (por exemplo, motorista para ajudar com as malas ou acompanhá-lo até a porta, precisa comer no ônibus devido a condições médicas, ou uma ligação de 5 minutos antes do embarque, etc.).

Por favor, esteja preparado para ser pego 15 minutos antes ou 15 minutos após o horário agendado. Além disso, o motorista só esperará 5 minutos para embarcar.

Tempo de Negociação:

A GATRA reserva-se o direito de negociar uma janela de tempo com o cliente, mas

não exigirá que ele agende uma viagem mais de uma hora antes ou depois da hora de partida solicitada e após o piloto aprovar o tempo negociado. No entanto, o horário da consulta é o principal indicador do tempo de atendimento que os clientes são encorajados a agendar por horário agendado, se possível.

Negação:

O GATRA não negará qualquer transporte de passageiros da ADA, a menos que o indivíduo apresente comportamento ilegal, violento ou perturbador. Trabalhar com o cliente é a nossa primeira prioridade e nos esforçaremos para acomodar cada pedido para garantir que o passageiro receba o transporte necessário

Viagens tardias:

Às vezes, os passageiros podem experimentar uma retirada ou devolução tardia devido a condições climáticas adversas, trânsito, construção ou outras circunstâncias imprevistas. Uma viagem atrasada é definida como uma viagem concluída em que o veículo chega além da janela de captação de 15 minutos e / ou o veículo chega ao destino mais tarde do que o tempo de entrega solicitado. Se isso ocorrer, entre em contato com a GATRA pelo número 1-800-483-2500 para denunciá-lo assim que possível.

Viagens perdidas:

Uma viagem perdida é definida como uma instância em que o veículo nunca chega ou chega antes ou depois da janela de captação de 15 minutos e o cliente opta por não fazer o passeio.

Tempo de viagem / duração do tempo em veículos:

O GATRA fornece serviço de rotas fixas em 13 cidades e vilas onde os pontos de ônibus variam. O GATRA se esforça para ser consistente com cada serviço e limita o serviço de paratransit a não mais do que 20 minutos a mais do que a rota de serviço na origem e no destino dos clientes.

No desempenho do tempo:**Cancelar uma viagem**

Informe o call center o mais rápido possível para cancelar sua viagem. A sua falha em cancelar dentro de 2 horas do seu horário de embarque programado pode ser considerada uma no-show.

Não comparências e cancelamentos tardios além do controle do cliente não serão contados. Sua viagem de retorno programada não será cancelada, a menos que

seja organizada de outra forma com o call center.

No Show / política de cancelamento tardio

Antecedentes: O GATRA entende que algumas viagens programadas não podem ser canceladas em tempo hábil. Especialmente se feito com antecedência, pode-se esquecer de cancelar se o passeio não é mais necessário. No entanto, perder repetidamente as viagens programadas ou não cancelar antecipadamente pode resultar na suspensão do serviço. Viagens de não comparência de passageiros e cancelamentos tardios afetam tanto o cliente quanto o GATRA. Não comparências e cancelamentos levam a desperdício de combustível e tempo, bem como a diminuição da produtividade, o que afeta outros clientes causando atrasos e desvios desnecessários.

Os regulamentos do USDOT 49 CFR 37.125 abordam a questão das políticas de não comparência nos programas de serviço de paratransit complementares da ADA, e declaram que: “A entidade pode estabelecer um processo administrativo para suspender, por um período de tempo razoável, a prestação de serviços complementares por ADA paratransit qualificável indivíduos que estabelecem um padrão ou prática ou faltam viagens programadas. 1. As viagens perdidas pelo indivíduo por motivos além do seu controle (incluindo, mas não se limitando a, viagens perdidas devido a erro do operador) não serão uma base para determinar se tal padrão ou prática existe.”

Não comparência / cancelamentos:

Uma não comparência ocorre quando o veículo chega ao local de recolha dentro da janela de recolha de 30 minutos, aguarda os 5 minutos necessários, é feita uma tentativa de contactar o cliente e o cliente não embarca no veículo. Se houver uma viagem de retorno agendada, o operador tentará ligar para o cliente para verificar se a viagem de retorno é necessária. Se nenhum contato for feito, o veículo tentará a viagem de retorno. Se o cliente não embarcar após o tempo de espera necessário, será considerado outro não comparecimento. Cancelamentos feitos dentro de uma hora da viagem programada podem resultar em não comparecimento. Os pilotos são encorajados a ligar assim que possível. Não há penalidade se o não comparecimento ou o cancelamento tardio estiverem fora do controle do ciclista.

Uma carta de não comparecimento será enviada para cada motociclista informando sobre o não comparecimento. Se um piloto acumular ou estabelecer um padrão de No Show / Late cancelamento equivalente a 20% ou mais das viagens programadas durante um período de 30 dias, o piloto estará sujeito ao

seguinte cronograma.

- A primeira violação está sujeita a uma advertência por escrito.
- Segunda violação - 3 dias de suspensão
- Terceira violação - suspensão de 5 dias
- Quarta violação - 7 dias de suspensão
- Quinta e subseqüentes violações - suspensão de 10 dias

Os passageiros têm o direito de recorrer e uma cópia do processo de recurso é anexada a cada carta.

Processo de apelação no show:

Se o competidor estiver em desacordo e quiser recorrer da decisão, ele deverá apresentar uma apelação por escrito no prazo de 10 dias a partir do recebimento da terceira Carta de Não Comparecimento para o seguinte endereço: Greater Attleboro Taunton Regional Transit Authority, 10 Oak Street, 2nd Floor, Taunton, MA 02780.

Os recursos serão ouvidos e decididos no prazo de 30 dias a contar da recepção do pedido. Enquanto o apelo estiver em andamento, os corredores continuarão a receber o serviço de paratransit em que estavam qualificados antes da suspensão do serviço. Se o recurso se estender por mais de 30 dias, os passageiros poderão receber o serviço de transporte até que uma decisão final seja proferida. As apelações serão ouvidas por um painel independente do GATRA. O indivíduo tem o direito de comparecer pessoalmente e solicitar as acomodações necessárias.

A determinação resultante do recurso será feita por escrito e declarar o (s) motivo (s) da decisão.

Diretrizes e Políticas do GATRA:

Horas / dias de serviço

Horas e dias de serviço podem variar em cada região de serviço. Entre em contato com o escritório de despacho da carta de elegibilidade enviada para os dias e horários exatos.

Feriados

Não há transporte nos seguintes feriados:

Dia de Ano Novo

dia Memorial
Dia da Independência
Dia de trabalho
dia de Colombo
Dia de ação de graças
dia de Natal

Origem ao destino

Todo o serviço é de origem para destino dentro de $\frac{3}{4}$ milha do barramento de rota fixo. Se solicitado, o motorista ajudará a porta, mas não poderá passar pela porta de qualquer prédio ou instalação e não poderá entrar em nenhuma residência.

Assistência para cadeira de rodas e mobilidade

Todos os veículos do GATRA são acessíveis para cadeira de rodas. Os motoristas irão implantar o elevador para os passageiros utilizando auxiliares de mobilidade. Além disso, se um passageiro não puder embarcar usando escadas, o elevador será implantado mediante solicitação para que ele possa ficar no elevador para entrar e sair do veículo.

Todas as cadeiras de rodas devem ser seguras pelo motorista. A cadeira de rodas ou a scooter devem estar em conformidade com os regulamentos de segurança do FTA referentes a tamanho e peso. Se um dispositivo de mobilidade não puder ser fixado adequadamente, o motorista pode pedir ao passageiro para se transferir para um assento, se possível.

Todos os passageiros que utilizam cadeira de rodas devem certificar-se de que há um caminho livre da porta.

1. As cadeiras de rodas devem ser fixadas apenas na posição voltada para a frente.
2. Todas as quatro correias devem ser usadas para prender cadeiras de rodas aos trilhos do piso. (Scooters podem usar três cintos).
3. Todos os passageiros devem usar os cintos de segurança, a menos que tenham apresentado informações de que uma condição médica documentada proíbe seu uso.
4. Cavaleiros em cadeiras de rodas que tenham dificuldade em segurar a parte superior do corpo em posição vertical devem usar a cinta do tronco.

Os passageiros que utilizam três (3) ou quatro (4) motonetas do tipo scooter com rodas são servidos com mais segurança por transferência para um assento. No

entanto, isso não é necessário.

Cintos

De acordo com as Leis Gerais de Massachusetts, todos os motoristas e todos os passageiros da ADA DEVEM usar seus cintos de segurança, a menos que seja apresentada documentação de uma condição médica que proíba seu uso.

Assentos de segurança infantil

O GATRA exige que todas as crianças com menos de seis anos de idade ou que pesem menos de 40 libras sejam acomodadas em uma cadeira de segurança infantil. Este assento deve ser fornecido e protegido pelo responsável da criança e removido quando a criança não o estiver usando.

Assistência ao Passageiro

Os motoristas são treinados para o uso adequado dos equipamentos, bem como para os indivíduos com deficiências. Eles fornecerão a assistência, se necessário, como ajudar a entrar e sair da van e ajudar nos pacotes. No entanto, eles não podem levantar ou transportar passageiros ou pacotes pesados. Se um passageiro precisar de assistência excessiva, sugere-se que ele providencie um atendente de cuidados pessoais (PCA) para acompanhá-lo em viagens. O PCA é gratuito.

Oxigênio Portátil e Outros Auxílios

Os passageiros podem viajar com um respirador / compressor ou suprimento de oxigênio portátil. O motorista irá garantir que o equipamento esteja adequadamente protegido para evitar qualquer desconexão. Por favor, forneça informações sobre equipamentos especiais ao agendar o serviço.

Animais de Serviço

Animais de serviço são permitidos em veículos GATRA. Um animal de serviço é definido como “qualquer cão-guia, cão-sinal ou outro animal treinado individualmente para trabalhar ou realizar uma tarefa para um indivíduo com deficiência.” O passageiro é responsável pelo controle e manutenção do animal de serviço para que ele não atrapalhe ou comprometer a viagem de outro passageiro. O motorista não é responsável por manipular um animal de serviço.

Pacotes de transporte

Os passageiros estão limitados ao que podem transportar com segurança dentro e fora do veículo. Os motoristas não podem levar pacotes através de uma porta. Eles podem ajudar, se necessário, com o embarque e desembarque do veículo.

Acomodações Razoáveis

GATRA fará acomodações razoáveis, a pedido do passageiro. Por exemplo, se uma condição médica exigir alimentação freqüente, ela será permitida no veículo com aviso prévio.

Para questões relativas a acomodações razoáveis, por favor, entre em contato com Joanne LaFerrara pelo telefone 508-823-8828.

Guias para andar

Este serviço é um passeio compartilhado e cortesia comum para outros deve prevalecer.

Esses incluem;

- Não comer, beber, fumar ou vaping a bordo.
- Não andar sob a influência de álcool ou drogas.
- Nenhum abuso físico ou verbal do motorista ou outro passageiro.
- Nenhuma destruição intencional do veículo.
- Sem música alta ou uso de telefone celular. Por favor use fones de ouvido.

A GATRA tem o direito e a responsabilidade de recusar o transporte de passageiros nas seguintes circunstâncias:

- Comportamento ofensivo, perigoso e questionável em relação aos outros ou ao motorista.
- Requer atenção médica direta devido a feridas abertas.
- Incontinência repetida.
- Repetida higiene deficiente.

Elogios e Reclamações

O GATRA recebe comentários sobre nossos serviços e incentivamos os clientes a entrar em contato conosco com elogios e reclamações. Todas as reclamações são investigadas e a pessoa recebe uma resposta dentro de dez dias. Por favor inclua:

- **Nome, endereço e número de telefone do reclamante**
- **Data e hora do incidente**
- **Detalhes do incidente**

Contact information

Joanne LaFerrara

Customer Relations Director

Greater Attleboro Taunton Regional Transit Authority

10 Oak Street, 2nd Floor

Taunton, MA 02780

508-823-8828

www.gatra.org

customercomments@gatra.org