

The Greater Attleboro Taunton Regional Transit Authority

2018 Programa Título VI

Southeastern Metropolitan Planning Organization



Preparado por

Southeastern Regional Planning and Economic Development District
88 Broadway, Taunton, MA 02780
Tal. 500 824 4267, Fav. 502 822 4822 and a regional district

Tel: 508-824-1367 Fax: 508-823-1803 www.srpedd.org



The Greater Attleboro-Taunton Regional Transit Authority (GATRA) 2015 Atualização do Programa Título VI

A Atualização do Programa Título VI do GATRA de 2018 está em conformidade com a Circular do FTA 4702.1B, Título VI Requisitos e Diretrizes para Destinatários da Administração de Trânsito Federal, datada de 1º de outubro de 2012.

Sobre o GATRA

A Autoridade Regional de Trânsito da Grande Attleboro-Taunton (GATRA) foi criada em dezembro de 1976, de acordo com as provisões do Capítulo 161B das Leis Gerais de Massachusetts dos Atos de 1973.

A Autoridade tem a responsabilidade geral de desenvolver, financiar e contratar a operação de instalações e serviços de transporte em massa dentro de seu território. A área territorial da Autoridade é composta pelas Cidades de Attleboro e Taunton, e as cidades de Bellingham, Berkley, Carver, Dightbury, Duxbury, Foxborough, Franklin, Hanover, Kingston, Lakeville, Mansfield, Marshfield, Medway, Middleboro, Norfolk, Norte Attleboro, Norton, Pembroke, Plainville, Plymouth, Raynham, Rehoboth, Scituate, Seekonk, Wareham e Wrentham.

Os assuntos do dia-a-dia da Autoridade são geridos por um Administrador que é nomeado pelo Conselho Consultivo. O Conselho Consultivo é formado pelos Prefeitos das Cidades de Attleboro e Taunton e pelo Presidente, ou seus representantes, dos Conselhos de Seleção de cidades membros.

O GATRA supervisiona as operações de serviços de resposta à demanda em todas as suas vinte e oito comunidades e trinta e quatro serviços de ônibus de rota fixa nas comunidades de Attleboro, Bellingham, Duxbury, Fairhaven, Franklin, Kingston, Mansfield, Marion, Marshfield, Mattapoisett, Medway, Middleboro, New Bedford, Norfolk, North Attleboro, Norton, Pembroke, Plainville, Plymouth, Raynham, Scituate, Seekonk, Taunton e Wareham.

Todos os veículos GATRA são adaptados para cadeiras de rodas e estão em conformidade com o Americans with Disabilities Act (ADA). A GATRA oferece vários serviços para ajudar os clientes a se tornarem mais independentes de transporte.

REQUERIMENTOS GERAIS

Declaração de Política do Título VI do GATRA

É política do GATRA garantir que nenhuma pessoa, por motivo de raça, cor ou nacionalidade, conforme previsto no Título VI da Lei de Direitos Civis de 1964, seja excluída da participação em, seja negado benefícios, ou de outra forma, ser discriminado sob qualquer um de seus programas e atividades financiados pelo governo federal.

Título Anual VI Certificação e Garantia

A data mais recente das Certificações e Garantias Anuais assinadas pelo GATRA é 15 de fevereiro de 2017.

Aviso aos Beneficiários dos Direitos do Título VI e Procedimentos de Reclamação do Título VI O Aviso dos Direitos do Título VI (ver abaixo) afirma que o GATRA cumpre com o Título VI e fornece instruções ao público sobre como apresentar uma queixa de discriminação. Este aviso é postado nos ônibus e no Terminal Taunton em Inglês, Espanhol e Português. Também está no site do GATRA. O Procedimento de Reclamação do Título VI observa que o Departamento de Atendimento ao Cliente do GATRA manterá um registro de todas as reclamações recebidas.

Aviso aos clientes da GATRA Direitos sob o Título VI

É política do GATRA garantir que nenhuma pessoa, com base na raça, cor e nacionalidade, conforme previsto no Título VI da Lei de Direitos Civis de 1964, seja excluída da participação em, seja negado benefícios, ou de outra forma, ser discriminado sob qualquer um de seus programas e atividades financiados pelo governo federal.

Qualquer pessoa que acredite que a proteção do Título VI foi violada, pode registrar uma queixa junto ao Departamento de Atendimento ao Cliente do GATRA. Para reclamações do Título VI, ligue para Joanne LaFerrara, Diretora de Relações com o Cliente, no número (508) 823-8828.

Greater Attleboro Taunton Regional Transit Authority Procedimento de Reclamação do Título VI

Qualquer pessoa que acredite que ele ou ela, ou qualquer classe específica de pessoas, tenha sido submetida a discriminação ou retaliação baseada em raça, cor ou nacionalidade proibida pela seção Título VI do Civil Rights Act de 1964, pode apresentar uma queixa ao Autoridade Regional de Trânsito de Greater Attleboro Taunton (GATRA), 10 Oak Street, 2º andar, Taunton, MA 02780 Attn: Francis Gay, Administrador. O reclamante também pode apresentar reclamações à Administração Federal de Trânsito, se assim o desejar. Tais reclamações devem ser apresentadas dentro de 180 dias corridos após a data em que a pessoa acredita que a discriminação ocorreu.

As reclamações verbais e não escritas recebidas pelo GATRA serão resolvidas informalmente

Departamento de atendimento ao cliente da GATRA.

O Departamento de Atendimento ao Cliente do GATRA manterá um registro de todas as reclamações verbais e não-escritas recebidas. O log incluirá as seguintes informações:

- Nome do reclamante.
- Base de Reclamação (ou seja, raça, cor, nacionalidade)
- Data alegada discriminação ocorreu
- A queixa de data foi recebida pelo GATRA
- Detalhes sobre a discriminação que ocorreu

Os reclamantes, ou seus representantes, poderão apresentar uma reclamação por escrito ao GATRA a qualquer momento, dentro de 180 (cento e oitenta) dias da data do alegado ato discriminatório.

Todas as reclamações por escrito devem incluir as seguintes informações:

- Nome, endereço e telefone do reclamante
- Nome, endereço, número de telefone e relação do representante com o reclamante (se aplicável)
- Base de reclamação (ou seja, raça, cor, nacionalidade)
- Data alegada discriminação ocorreu
- Detalhes sobre a discriminação que ocorreu

Quando uma reclamação por escrito é recebida pelo Administrador, ela será imediatamente carimbada e revisada. Dentro de dez (10) dias, o GATRA confirmará o recebimento da reclamação e informará ao Reclamante sobre o processo.

Dentro de sessenta (60) dias, se a denúncia tiver mérito, o GATRA iniciará uma investigação da alegação para determinar se há razão para acreditar que a falha no cumprimento do Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964, conforme alterada, tenha ocorreu. Além disso, o GATRA fornecerá uma recomendação por escrito para ação.

Dentro de noventa (90) dias, o GATRA notificará o Reclamante por escrito sobre a decisão final alcançada, incluindo a proposta de resolução do assunto. Esta notificação também recomendará ao Reclamante o direito de apresentar uma queixa formal à Administração Federal de Trânsito no seguinte endereço:

Civil Rights Officer Federal Transit Administration – Region 1 55 Broadway Cambridge, MA 02142

Greater Attleboro Taunton Regional Transit Authority

Título VI e Formulário de Reclamações sobre Estatutos Relacionados

Informações de contato: Endereço: Cidade: Estado: Zip: Telefone: Email: ______ Reclamação de Discriminação: Data do alegado incidente: Você acredita que a Raça Sexo __ Kaça __ Cor da pele discriminação foi baseada em Status Familiar (marque todas as que se Origem Nacional (Idioma) Religião aplicam): Era Retaliação Incapacidade De outros Por favor, explique sua reclamação. Inclua o maior número possível de detalhes específicos, como nomes, datas, horários, números de rota, testemunhas e qualquer outra informação que você ache que seria útil. Você pode anexar qualquer outro material escrito relacionado à sua reclamação. Assinatura Encontro

Registro de Investigações do Título VI, Reclamações e Ações Judiciais

O GATRA não possui investigações, reclamações ou ações judiciais ativas que alegam discriminação com base em raça, cor ou nacionalidade.

Monitorando Sub-Destinatários

O GATRA não repassa fundos para os sub-recebedores e, portanto, para o requisito de incluir uma "narrativa ou descrição de esforços que o destinatário primário usa para garantir que os sub-recebedores estejam cumprindo com o Título VI" não é aplicável.

Acesso significativo a pessoas LEP

O GATRA concluiu um Plano de Assistência ao Idioma em janeiro de 2018. Este Plano descreve etapas e procedimentos para garantir acesso significativo aos benefícios, serviços, informações e outras partes importantes dos programas e atividades do GATRA para indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês (LEP). O Plano de Assistência ao Idioma do GATRA é encontrado no Apêndice A.

Atividades Públicas de Extensão e Envolvimento

O GATRA se esforça para manter um programa de participação pública inclusiva para todas as principais mudanças de serviço (definidas como uma mudança de rota maior que 25% das milhas de rota ou maior que 25% das horas de rota), mudanças de tarifas e projetos de melhoria de capital.

Técnicas de Divulgação Pública:

Reuniões Públicas

- o GATRA realizará uma reunião pública para qualquer grande mudança de serviço, mudança de tarifa e projeto de melhoria de capital.
- o Os horários de reunião são escolhidos com base na disponibilidade de serviços de trânsito e uma tentativa razoável de acomodar os horários de emprego da força de trabalho regional.
- o Os locais de reunião são selecionados com base no acesso a rotas de transporte público, atendem aos requisitos do American with Disabilities Act e têm a capacidade de acomodar com segurança a participação antecipada.
- o Os avisos de reunião são publicados na prefeitura ou na prefeitura e no principal ramo da biblioteca para a comunidade na qual a reunião está sendo realizada e naqueles para os quais a reunião é relevante.
- o Os avisos de reunião são publicados nas rotas de ônibus GATRA relevantes para o tópico da reunião e no site do GATRA.
- o Os avisos de reunião são publicados no mínimo duas semanas antes da data da reunião anunciada.
- o Avisos incluem um aviso sobre a disponibilidade de serviços de tradução e o procedimento para solicitar os serviços. Avisos de assistência de idiomas são publicados em português e espanhol.
- comentário público
- o GATRA aceita comentários do público via telefone, fax, e-mail, US Postal Service, através de seu site e Facebook, e verbalmente durante as reuniões públicas.
- o Comentários são aceitos em qualquer idioma e traduzidos pelo GATRA.

Site GATRA

- o GATRA mantém um site e aceita comentários através do site.
- o O site inclui um serviço de tradução gratuito para todas as páginas e conteúdo.
- o Todos os documentos do projeto de mudança de serviço, mudança de tarifa e melhoria de capital estão disponíveis no site e fornecem oportunidade para comentários públicos através do site.

Outros métodos

- o Facebook
- o comunicado de imprensa
- o Anúncio publicitário
- o anúncio de rádio
- o Anúncio televisivo
- o mala direta
- o inquéritos aos passageiros

Resumo dos esforços de divulgação pública

Além de seus esforços para atingir diretamente o público de equitação, o GATRA coordena os esforços com várias agências e empresas de cortesia. A GATRA participa dos esforços de planejamento e divulgação do SRPEDD para identificar as necessidades de transporte na região da Organização Metropolitana de Planejamento do Sudeste de Massachusetts como parte do plano de transporte regional e coordenou o plano de transporte de serviços humanos. O departamento de gestão de mobilidade do GATRA é um membro extremamente ativo e fundador do Conselho de Coordenação Regional de Transporte do Sudeste, que inclui representantes de agências que atendem idosos, pessoas com deficiências, sem-teto, veteranos, pessoas de baixa renda, programas de emprego, programas de ação comunitária, educação e outros.

O GATRA é frequentemente convidado a fornecer informações em agências, centros de carreira, feiras de emprego e outros eventos da comunidade. Nesses eventos, bem como em reuniões informativas planejadas, o GATRA se coordena com as organizações para alcançar os indivíduos da LEP. O GATRA verifica com agências antes de reuniões e eventos para ver se são necessárias acomodações especiais, incluindo transporte ou intérpretes. As organizações anfitriãs estão cientes das necessidades de seus clientes e terão um membro da equipe disponível para ajudar as pessoas a entender as informações apresentadas pelo GATRA. O GATRA pesquisou essas agências para determinar a quantidade de contato que elas têm com as populações de LEP e sua capacidade de fornecer serviços de tradução e interpretação.

O GATRA organiza reuniões mensais do Comitê Consultivo de Consumo, que são publicamente divulgadas e abertas ao público. Os avisos de reunião são publicados nos ônibus GATRA, nos terminais GATRA, nas estações CATV locais, bem como enviados pelo Serviço Postal dos EUA e enviados por e-mail para listas de distribuição de participantes da reunião e qualquer pessoa que tenha contatado a GATRA e solicitado as informações. Avisos de reuniões e agendas incluem um aviso de serviços de tradução.

Análise de Projetos de Construção

Não houve projetos de construção que exigem um EA ou EIS desde o último envio do Programa Título VI.

Conselhos de Planejamento, Conselhos Consultivos ou Comitês Não Eleitos

O GATRA sedia reuniões regulares do Comitê Consultivo do Consumidor do GATRA para as áreas de serviço de Attleboro, Taunton, Plymouth e Wareham. As reuniões são abertas ao público e a participação no comitê é voluntária; a associação é composta de pilotos dos sistemas de rota fixa e de resposta à demanda. O GATRA não recruta, seleciona ou indica membros para servir no comitê consultivo de consumidores e, portanto, a exigência de "fornecer uma tabela descrevendo a discriminação racial de membros desses comitês, e uma descrição dos esforços feitos para encorajar a participação de minorias em tais comitês. comissões ou conselhos "não se aplica.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DO PROGRAMA

Requisito para definir políticas de serviço de todo o sistema A Circular FCA 4702.1B, de 1º de outubro de 2012, declara no Capítulo IV-4 que os beneficiários "adotarão políticas de serviços em todo o sistema quantitativo para assegurar que as práticas de projeto e operação de serviço não resultem em discriminação com base em raça, cor ou origem."

O estatuto governamental do GATRA é orientado pelo controle local sobre os tipos de serviço e a quantidade de serviço a ser prestado dentro dessa comunidade. As características da comunidade local, bem como a disposição e a capacidade de fornecer financiamento local para serviços afetam o tipo e o nível do serviço prestado. Com base nisso, a Autoridade tentou fornecer o montante máximo de serviço para o montante que as cidades solicitaram para o serviço.

Tipo de serviço

Operando em uma variedade de áreas, os serviços GATRA podem ser categorizados como rota fixa urbana, rota fixa comunitária, circulante comunitário, transporte regional e conectores interurbanos. Alguns serviços podem ser categorizados como mais de um tipo de serviço, por exemplo, o conector de trem Wareham para Middleborough / Lakeville MBTA, que também permite que as pessoas façam viagens intercomunitárias.

GATRA Serviços de rota fixa por categoria

Rota Fixa Urbana	Rota Fixa da Comunidade	Circulador Comunitário	Shuttle do viajante de bilhete mensal	Comunidade inter-comunitária
Todas as rotas de Attleboro	Onset / Wareham Link	Franklin Area Bus	Bellingham T Shuttle	Wheaton T Shuttle/ Route 140
Todas as rotas de Taunton	Plymouth Area Link	Scituate Loop	Medway T Shuttle	Marshfield/ Duxbury/Kingston

Downtown Wareham/ Wareham/
Middleborough Middleborough
Shuttle

Pembroke Shuttle Tri-Town
Connector
Wareham/New
Bedford
Connection

Padrões de Serviço:

Padrão de carga do veículo:

GATRA visa limitar o número de passageiros em pé enquanto um ônibus está em operação. O GATRA utiliza vários veículos para fornecer serviços de trânsito, cada um com uma capacidade sentada e permanente especificada. A tabela abaixo mostra a capacidade máxima para cada tipo de veículo de trânsito na frota do GATRA.

Tipo de Veículo	Ca	Capacidades de Passageiros			
				Fator de	
	Sentado	Em pé	Total	carga máxima	
Orion Andar de baixo	34	15	49	1.4	
Orion Andar de baixo	30	15	45	1.5	
Gillig Andar de baixo	27	14	41	1.5	
Gillig Andar de baixo					
Hybrid	26	13	39	1.5	
Eldorado Passport	24	9	33	1.4	
Gillig Andar de baixo	22	9	31	1.4	
IC Transit	22	9	31	1.4	
IC HCTC	22	9	31	1.4	
Gillig Andar de baixo	22	9	31	1.4	
IC HCCB	22	9	31	1.4	
Starcraft Allstar	16	0	16	1.0	
Elkhart EC	16	0	16	1.0	
Elkhart EC	16	0	16	1.0	
Starcraft Allstar	14	0	14	1.0	
Starcraft Allstar	12	0	12	1.0	
Phoenix Metro	8	0	8	1.0	
Starcraft Allstar	8	0	8	1.0	

Padrão do Headway do Veículo:

O GATRA visa fornecer headways que não excedam uma hora como um padrão mínimo de serviço. Todas as rotas fixas dentro da área de serviço do GATRA operam com passagens de uma hora durante a semana e aos sábados. Uma rota, a SAIL, opera com um avanço de 90 minutos somente aos sábados.

Padrão de desempenho no prazo:

O desempenho do GATRA no prazo é definido de zero minutos adiantados a cinco minutos de atraso e os cronogramas são planejados para acomodar essa política.

Padrão de Disponibilidade de Serviço:

O GATRA fornece serviços de rotas fixas em comunidades de tamanhos, populações e densidades populacionais variadas. Por causa dos variados tipos de comunidades, o GATRA tem padrões de disponibilidade de serviço para cada um dos cinco tipos de serviços: rota fixa urbana, rota fixa comunitária, circulador comunitário, transporte regional e conectores intermunicipais. Todos os serviços de rotas fixas operam com uma política de "parada de bandeira" que permite que os passageiros embarquem e saiam do ônibus em qualquer ponto ao longo da rota. Devido à política de "flag stop", o GATRA tem poucas paradas de ônibus estabelecidas; no entanto, a disponibilidade de serviço é determinada pela população que vive a menos de 1 milha de uma rota de ônibus de rota fixa.

Tipo de serviço	Porcentagem de população atendida
Rota Fixa Urbana	64%
Rota Fixa da Comunidade	49%
Circulador Comunitário	40%
Shuttle do viajante de	
bilhete mensal	30%
Comunidade inter-	
comunitária	37%

O GATRA administra os serviços de resposta à demanda em todas as suas comunidades, seja através de um operador do Council on Aging ou de uma empresa privada. Todos os serviços patrocinados pelo GATRA operam cinco dias por semana para idosos, pessoas com deficiências em comunidades sem rotas fixas.

Distribuição de Serviços de Trânsito:

Todos os serviços de rotas fixas operam com "batentes de bandeira" que permitem aos passageiros embarcar e desembarcar do ônibus em qualquer lugar ao longo da rota em que seja seguro fazê-lo. Por causa da política de "flag stop", o GATRA tem poucas paradas de ônibus estabelecidas. Abrigos de ônibus são considerados para locais onde várias rotas se encontram ou embarques em um local são mais altos do que outros locais ao longo da rota.

O GATRA tem jurisdição limitada para instalar abrigos nos locais de sua escolha. Os locais de abrigo devem primeiro ser aprovados pelo proprietário do imóvel que controla o site (o controle do site geralmente pode ser definido como propriedade privada, propriedade do governo municipal ou propriedade do governo estadual) e também está sujeito à revisão e aprovação municipais. O GATRA trabalha com comunidades anfitriãs e proprietários para acomodar as necessidades de equitação pública quando

possível.

Atribuição de Veículos

A atribuição de veículos baseia-se em vários fatores, incluindo uso, tipo de veículo, características da estrada (largura da rua, congestionamento, liberação da ponte, estacionamento na rua, condição do pavimento), duração da jornada e distância de uma instalação de manutenção. Veículos mais novos podem ser atribuídos a motoristas com turnos mais longos e aqueles que trabalham mais tarde, quando há menos capacidade de substituir um veículo que enfrenta um problema mecânico. Ônibus de tamanho completo são usados em Taunton e Attleboro; microônibus e ônibus menores são usados em outras comunidades. O cronograma de substituição de veículos do GATRA é incorporado ao Programa Regional de Melhoria de Transporte. Novos serviços

Entre o tempo de apresentação do programa Título VI de 2015 e 2018, novos serviços foram iniciados no GATRA. O Loop Scituate começou em 2 de julho de 2015 e serve a comunidade de Scituate com serviço regular de segunda a domingo com uma conexão com o MBTA Greenbush. Passageiros dentro de ½ km da rota fixa do Scituate Loop também podem solicitar um desvio ligando com pelo menos 2 horas de antecedência.

A Wareham-New Bedford Connection começou em 6 de fevereiro de 2017 e serve as comunidades de Wareham, Marion, Mattapoisett, Fairhaven e New Bedford. Esta rota oferece serviço regular de manhã e à noite de segunda a sexta

Ambos os serviços foram implementados após a entrada e aprovação pública local.

The Greater Attleboro-Taunton Regional Transit Authority



Plano de Assistência Linguística

Janeiro 24, 2018

Preparado por

Southeastern Regional Planning & Economic Development District 88 Broadway, Taunton, MA 02780

Tel: 508-824-1367 Fax: 508-823-1803 <u>www.srpedd.org</u>

Plano de Assistência ao Idioma da Autoridade de Trânsito Regional da Grande Attleboro-Taunton (GATRA)

O GATRA adotou este Plano de Assistência Linguística para cumprir sua política de Título VI:

"É política do GATRA assegurar que nenhuma pessoa, com base na raça, cor ou nacionalidade, conforme previsto no Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964, seja excluída da participação em, seja negada a concessão de benefícios, ou de outra forma ser discriminado sob qualquer um dos seus programas e atividades financiados pelo governo federal."

Com esse plano, é intenção do GATRA fornecer acesso significativo a pessoas com proficiência limitada em inglês (LEP), de acordo com a missão fundamental da agência, sem sobrecarregar indevidamente. GATRA também deve trabalhar para garantir que seus sub-destinatários da assistência financeira federal tomem medidas razoáveis para garantir o acesso a seus indivíduos LEP e, portanto, não discriminar com base na origem nacional em violação do Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964 e seus regulamentos de execução.

PASSO 1. IDENTIFICAÇÃO DE LEP Indivíduos que precisam de linguagem

Assistência baseada em análise de 4 fatores.

Fator 1 - Identifique o número e a proporção de pessoas com Proficiência Limitada em Inglês (LEP).

Fontes de Dados e Metodologia

As pessoas com Proficiência Limitada em Inglês (LEP) são pessoas cujo idioma principal não é o inglês e que têm uma capacidade limitada de falar, ler, escrever ou entender inglês. A Tabela de Pesquisa da Comunidade Americana 2010-2014: B16001 - Idioma falado em casa pela capacidade de falar inglês para a população de 5 anos e mais identifica a capacidade de falar inglês entre a população. Esta tabela é útil para identificar números de pessoas no GATRA que falam idiomas diferentes e identifica 39 idiomas possíveis.

O Plano de Assistência às Línguas de 2018 do GATRA usa os dados da Pesquisa da Comunidade Americana de 2010-2014 para identificar os idiomas falados pela comunidade.

Identificação de grupos lingüísticos e pessoas LEP dentro do GATRA

De acordo com o ACS 2010-2014, há 14.701 indivíduos identificados como "Fala Inglês Menos que Muito Bem", o que representa 2,75% da população total da área de serviço da GATRA. A Tabela 1 lista todas as comunidades GATRA, juntamente com o número e a porcentagem de pessoas LEP, com base no ACS 2010-2014. A Tabela 1 mostra que as comunidades GATRA que excedem essa porcentagem da população de LEP incluem Attleboro (5,58%), Bellingham

(3,07%), Norfolk (3,27%), Raynham (3,74%), Seekonk (4,34%), Taunton (8,20%).

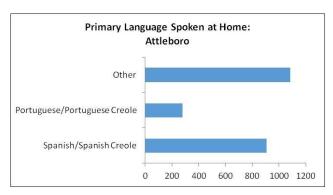
Mesa 1: Proficiência Limitada em Inglês pela Comunidade GATRA

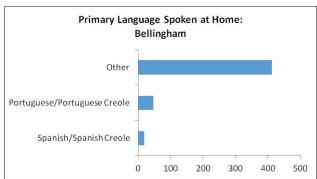
		População total	Porcentagem de
	População	fala inglês "não	população total fala
Cidade	Total 5+	muito bem"	inglês "não muito bem"
Attleboro	40,622	2,268	5.58%
Bellingham	15,523	477	3.07%
Berkley	6,132	16	0.26%
Carver	11,191	76	0.68%
Dighton	6,570	69	1.05%
Duxbury	14,386	27	0.19%
Foxoborough	16,289	356	2.19%
Franklin	30,582	583	1.91%
Hanover	13,241	162	1.22%
Kingston	12,278	180	1.47%
Lakeville	10,396	171	1.64%
Mansfield	22,096	512	2.32%
Marshfield	24,051	481	2.00%
Medway	12,068	246	2.04%
Middleborough	22,184	374	1.69%
Norfolk	10,871	355	3.27%
North Attleborough	26,955	326	1.21%
Norton	18,635	366	1.96%
Pembroke	17,024	141	0.83%
Plainville	8,190	54	0.66%
Plymouth	54,733	1,151	2.10%
Raynham	12,690	474	3.74%
Rehoboth	11,252	266	2.36%
Scituate	17,476	230	1.32%
Seekonk	13,730	596	4.34%
Taunton	52,830	4,332	8.20%
Wareham	21,365	355	1.66%
Wrentham	10,636	57	0.54%
TOTAL	533,996	14,701	
GATRA's Regional Averag			2.75%

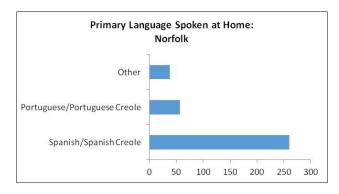
Source: 2010-2014 American Community Survey Table: B16001-Language Spoken at Home by Ability to Speak English for the Population 5 Years and Over

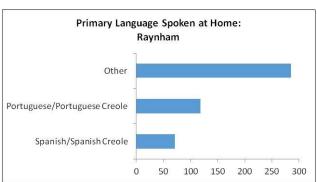
Das 14.701 pessoas identificadas que "falam inglês não muito bem" na área de serviço do GATRA, 38% falam crioulo português ou português; 23% falam espanhol ou espanhol crioulo. Pelo menos 31 outras línguas são faladas em proporção muito menor.

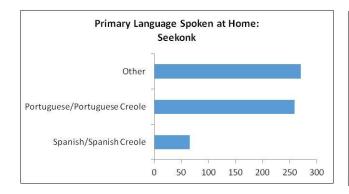
Seis comunidades dentro da área de serviço do GATRA têm, como um percentual de suas populações, mais indivíduos que "Falam Inglês Não Muito Bem" do que a média regional do GATRA de 2,75: Attleboro (5,58%), Bellingham (3,07%), Norfolk (5,27%), Raynham (3,74%), Seekonk (4,34%) e Taunton (8,20%). As tabelas a seguir mostram as populações que falam crioulo português ou português e o crioulo espanhol ou espanhol, os dois idiomas predominantes falados por aqueles com proficiência limitada em inglês.

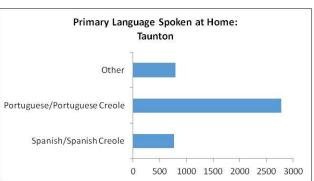












Limiares portuários seguros

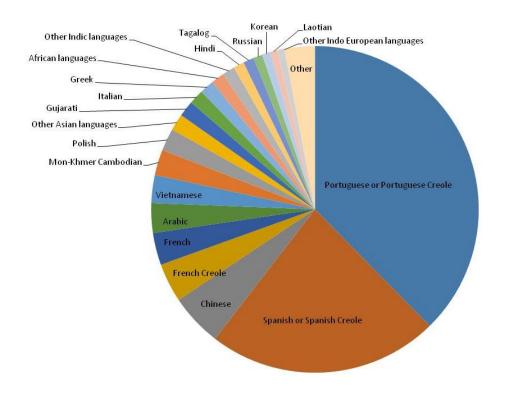
Para os propósitos do TLC, um "porto seguro", para um recipiente fornecer evidências fortes de que ele fez esforços razoáveis para fornecer assistência em linguagem escrita, seria traduzir materiais vitais para os limites de LEP de 5% ou 1.000 indivíduos, o que for menor . Para o GATRA, porto seguro significa traduzir ou permitir acesso significativo às informações de todos os documentos vitais identificados para pessoas que falam português e espanhol.

O GATRA considera os seguintes documentos vitais:

- Candidaturas para serviço de atendimento à demanda sênior e ADA;
- Informações sobre como andar;
- Título VI notificação de direitos e procedimentos / formulários de reclamação;
- Cartas de certificação ADA;
- Avisos de negação ou ação disciplinar;
- Aviso ao aconselhar os indivíduos LEP sobre serviços gratuitos de assistência na linguagem; e,
- Aquisição de cartas de propriedade.

A tabela a seguir identifica os principais idiomas falados no GATRA por pessoas LEP. De acordo com o ACS 2010-2014, existem 5.532 pessoas dentro da área de serviço do GATRA, cujo idioma principal é o crioulo português ou português e 3.356 pessoas que falam espanhol ou espanhol crioulo; os dois idiomas mais prevalentes falados por aqueles com proficiência limitada em inglês. Idiomas adicionais incluem, em ordem de prevalência: chinês, francês árabe, vienamês, mon-khmer cambojano, polonês, outras línguas asiáticas, gujarati, italiano, grego, línguas africanas, outras línguas índicas, hindi, tagalo, russo, coreano, loatian, Outras línguas indoeuropeias; junto com doze outras línguas faladas em proporções muito menores.

Idiomas falados na área de serviço do GATRA por aqueles identificados como "fala inglês menos que muito bem"



	População que fala inglês menos que muito bem	Por cento de cada idioma específico que fala inglês menos que muito bem
Crioulo português ou português	5,532	1.04%
Crioulo espanhol ou espanhol	3,356	0.63%
Chinês	764	0.14%
Crioulo francês	566	0.11%
Francês	467	0.09%
árabe	431	0.08%
Vietnamita	406	0.08%
Camboja de Mon-Khmer	372	0.07%
Polonês	325	0.06%
Outras línguas asiáticas	243	0.05%
Gujarati	231	0.04%
Italiano	213	0.04%
Grego	207	0.04%
Línguas africanas	191	0.04%

Outras línguas índicas	183	0.03%
Hindi	156	0.03%
Tagalo	156	0.03%
Russo	133	0.02%
Coreano	121	0.02%
Laociano	104	0.02%
Outras línguas indo-europeias	103	0.02%
De outros (12)	441	0.08%

Source: 2010-2014 American Community Survey Table: B16001-Language Spoken at Home by Ability to Speak English for the Population 5 Years and Over

Fator 2 - Frequência de contato

As informações sobre frequência de contato são baseadas em entrevistas com funcionários e organizações comunitárias. Entrevistas com motoristas de ônibus e motoristas de resposta à demanda mostram uma necessidade muito pouco frequente de se comunicar com pessoas LEP. O escritório de dial-a-ride também recebe pedidos de assistência em português e espanhol, para os quais eles são capazes de responder no idioma apropriado. A recepcionista do escritório administrativo do GATRA reporta menos de uma solicitação por mês para assistência de interpretação em espanhol ou português. Os funcionários no site podem ajudar esses clientes.

Em geral, os chamadores buscam informações sobre os serviços da ADA ou descontos de tarifa sênior, buscando serviços ou informações gerais ao cliente ou fazendo uma reclamação de serviço. O Gerente de Atendimento ao Cliente relata que ela não encontrou uma necessidade de medidas de assistência linguística ao realizar a divulgação por meio de reuniões e eventos públicos. Muitos eventos são hospedados em organizações comunitárias que têm a capacidade de fornecer serviços de assistência de idiomas.

A Autoridade Regional de Trânsito de Greater Attleboro Taunton (GATRA) trabalha em estreita colaboração com várias agências comunitárias em todas as suas 28 comunidades membros. Agências e comunidades informam que têm contato pouco frequente com pessoas com Proficiência em Inglês Limitada ou nenhuma delas. Abaixo estão descritas as agências que têm algum contato experiente com essa população.

Boys and Girls Clubs: O único clube que já teve um membro com essa questão foi o Taunton Club. O membro trouxe uma pessoa com eles para ajudar com a papelada e comunicação. Esta língua era o espanhol.

Centros de Carreira: Em ambos os centros de carreira de Attleboro e Taunton, eles têm exposição pouco frequente à população com Proficiência Limitada em Inglês. Eles também têm funcionários que podem se comunicar no idioma necessário, que é o espanhol ou o português.

Escolas: Todas as escolas lidam com os alunos da LEP com programas internos e divulgação. Taunton e Attleboro High Schools são as escolas com as maiores populações LEP.

Conselhos sobre Envelhecimento: A maioria dos COAs teve poucos encontros com qualquer população LEP. As exceções são Attleboro, Taunton, Seekonk e Wareham, que tiveram de um a três encontros por mês. Estes Conselhos têm uma pessoa que pode interpretar a linguagem necessária que era o espanhol ou o português; em um caso em Wareham, a pessoa trouxe um intérprete porque a língua era paquistanesa.

Autoridades habitacionais: As únicas autoridades habitacionais do GATRA que relatam contato com pessoas LEP são aquelas localizadas em Taunton e Attleboro. Eles usam funcionários no local, bem como residentes para fornecer serviços de tradução e interpretação. O GATRA trabalha em estreita colaboração com essas autoridades para garantir que todos os indivíduos recebam acesso significativo aos serviços de trânsito.

Agências de Serviços Sociais: Agências de serviços sociais, como o Departamento de Serviços de Desenvolvimento, o Conselho de Reabilitação em Massa ou as agências de veteranos, têm recursos disponíveis no local ou prontamente disponíveis para lidar com qualquer questão lingüística.

Conselho de Igrejas: Localizado em Attleboro, esta agência fornece algum aconselhamento e assistência para os sem-teto. Eles também fornecem cozinhas de sopa em toda a cidade, que são servidas pelo serviço de ônibus GATRA. Eles encontram pessoas que falam espanhol e português regularmente. Suas necessidades são atendidas através de intérpretes que trazem consigo ou de alguns voluntários no local.

Fator 3 - Natureza / importância dos serviços

Serviços críticos são identificados como acesso a serviços de resposta de demanda de rota fixa e ADA. Entender como montar e acessar serviços é de importância primordial. Para muitos indivíduos LEP na área de serviço do GATRA, o transporte público é a única maneira de acessar empregos, treinamento e serviços. O alcance das organizações que atendem os indivíduos LEP está em andamento para comunicar as necessidades.

Fator 4 - Recursos disponíveis e custos

O GATRA depende tanto quanto possível da equipe existente e das organizações comunitárias para fornecer serviços de assistência linguística a custo zero ou insignificante para contato pessoal e por telefone para os indivíduos LEP. Para traduzir documentos vitais, o GATRA usa os serviços da American Translation Partners - uma agência que é uma empresa de interpretação e tradução de idiomas certificada e credenciada. As cobranças de tradução incluem o custo de tradução, revisão lingüística, formatação e layout e gerenciamento de projetos. Os custos de tradução variam de acordo com o documento, dependendo de sua complexidade. O custo da tradução de documentos vitais é de aproximadamente US \$ 2.000.

No passado, o GATRA havia imprimido três versões de seus cronogramas de trânsito em Attleboro e Taunton (inglês, espanhol e português), mas não o faz mais porque é um custo proibitivo. As programações para essas rotas de ônibus exibem um mapa com um horário que é codificado por local numerado em um esforço para exibir graficamente as informações

necessárias para pessoas que não sabem ler em inglês.

Como novas informações precisam ser comunicadas ao público, o GATRA considerará a melhor forma de transmitir as informações, a fim de fornecer acesso significativo à maioria das pessoas com o menor custo. Grupos e agências da comunidade ajudarão o GATRA a determinar quais informações são necessárias e como fornecê-las.

PASSO 2. Fornecer assistência linguística

Site da GATRA:

O site do GATRA possui uma página de tradução automática para referência básica. Todo o conteúdo contido no site será traduzido para o idioma escolhido pelo usuário.

Reuniões Públicas:

O GATRA realiza audiências públicas para todas as mudanças de tarifas e grandes mudanças de serviço. As informações apresentadas no aviso de audiências públicas podem ser traduzidas, dependendo da área afetada e se ela afeta ou não uma área significativa da população de LEP. Os avisos de audiência pública aparecem no jornal relevante, no site do GATRA e são publicados nos veículos de trânsito apropriados.

O GATRA mantém uma lista de e-mail de organizações que têm contato com populações LEP, incluindo escolas, hospitais, estações de rádio e grupos comunitários. Todas as informações de divulgação pública serão divulgadas nesta lista de e-mail com o objetivo de divulgar as informações no idioma apropriado.

A GATRA anuncia reuniões públicas em estações de rádio que transmitem em português e espanhol, incluindo o WJFD 97.3, que transmite em português e o WKKB 100.3, que transmite em espanhol em toda a área de serviço do GATRA. Além dos avisos de audiência pública, os materiais de divulgação pública podem incluir notificações de mudanças de serviço menores ou temporárias, anúncios de serviços relacionados ao clima, informações de emergência e segurança, notícias e eventos do GATRA ou outras informações.

GATRA Staff Translation Capability:

O GATRA tem seis funcionários disponíveis no escritório que demonstraram que podem se comunicar ou traduzir com precisão as informações em inglês e em outro idioma de espanhol ou português - os idiomas LEP identificados em Taunton e Attleboro. Eles também estão bem informados sobre as políticas e atividades do GATRA. Esses funcionários estão disponíveis para interpretação pessoal e por telefone. Alguns motoristas são fluentes em espanhol, português e haitiano. Se necessário, os condutores podem transmitir rádio à base para acessar a interpretação interna. Translation Services for Other Languages:

O GATRA contratou uma linha telefônica de tradução para idiomas nos últimos dez anos. Por uma taxa nominal, este número 800 fornecerá serviços de tradução para até 150 idiomas. Esse serviço é utilizado quando um idioma diferente do português ou do espanhol é encontrado. O

GATRA também tem um número de telefone TDD para pessoas com deficiências auditivas.

Tradução de Documentos Vitais:

O GATRA traduziu muitos de seus documentos vitais para o espanhol e o português. Documentos vitais são documentos críticos para acessar serviços ou benefícios do GATRA. O GATRA considera os seguintes documentos vitais:

- Candidaturas para serviço de atendimento à demanda sênior e ADA;
- Informações sobre como andar;
- Título VI notificação de direitos e procedimentos / formulários de reclamação;
- Cartas de certificação ADA;
- Avisos de negação ou ação disciplinar;
- Aviso ao aconselhar os indivíduos LEP sobre serviços gratuitos de assistência na linguagem; e,
- Aquisição de cartas de propriedade.

O aviso de serviços gratuitos de assistência linguística será impresso nos horários de ônibus em Taunton e Attleboro. Para idiomas menos encontrados, o GATRA usará serviços de tradução ou interpretação contratados para documentos vitais.

Outreach to Limited Inglês Populações:

O GATRA coordena com organizações baseadas na comunidade para alcançar indivíduos LEP em eventos e reuniões informativas planejadas. As organizações anfitriãs estão cientes das necessidades de seus clientes e terão um membro da equipe disponível para ajudar as pessoas a entender as informações apresentadas pelo GATRA. As autoridades habitacionais nas comunidades de Taunton e South Shore têm pessoal qualificado que é capaz de fornecer explicações multilíngues dos serviços GATRA e ensinar as famílias como usar o sistema de transporte para chegar ao acampamento de verão e outros programas.

Os Boys & Girls Clubs em várias cidades estão disponíveis para fornecer interpretação às crianças quando necessário, e também podem fornecer serviços de tradução com aviso prévio.

A DEAF Inc., uma agência em Taunton, fornecerá serviços de linguagem de sinais quando necessário para reuniões. Esta agência também pode fornecer uma interpretação individual, trabalhando com o GATRA, para explicar o sistema de trânsito e como usá-lo.

O GATRA é frequentemente convidado a fornecer informações em agências, centros de carreira, feiras de emprego e outros eventos onde a maioria das agências anfitriãs é capaz de fornecer serviços linguísticos, se necessário. O GATRA verifica com agências antes de reuniões e eventos para ver se são necessárias acomodações especiais, incluindo transporte ou intérpretes.

PASSO 3. Treinar Pessoal

O Gerente de Atendimento ao Cliente atualmente tem a responsabilidade de coordenar todos os serviços de assistência de idiomas. Esta posição reporta diretamente ao administrador.

Responsabilidades incluem:

- Contatar funcionários e operadores que tenham contato com indivíduos LEP;
- Manter uma lista de intérpretes e tradutores qualificados internos e externos;
- Fazer contato com agências que tenham experiência com indivíduos LEP para obter feedback sobre a eficácia do GATRA em assegurar acesso significativo para indivíduos LEP;
- Expandir os contatos na comunidade para encontrar as necessidades da LEP;
- Buscando novos parceiros para colaborar para alcançar e garantir melhor acesso para os indivíduos LEP;
- Monitorar reclamações ou sugestões de pessoas LEP sobre os serviços de assistência linguística prestados; e
- Manter um registro dos serviços de assistência linguística e seu uso. (Veja a folha de registro no Apêndice).

Contato com Indivíduos LEP:

O gerente de atendimento ao cliente forneceu aos expedidores e ao pessoal de recepção da GATRA os procedimentos apropriados ao lidar com um indivíduo da LEP no telefone. Um PowerPoint de treinamento foi preparado para motoristas, despachantes e pessoal de atendimento ao cliente e será revisado por funcionários novos ou existentes à medida que assumem responsabilidades nessas áreas.

Verificar o idioma exigido é o primeiro passo e, uma vez identificado, nosso pessoal interno pode convocar o indivíduo que pode se comunicar com o chamador. Se isso não for possível devido ao idioma, as informações da linha de tradução do idioma serão postadas em todos os escritórios. Um telefonema e esta linha poderão ajudar em muitos idiomas.

Os mesmos procedimentos ocorrem quando se ajuda um cliente pessoalmente. Os motoristas são treinados para transmitir pelo rádio o escritório de despacho quando encontram indivíduos LEP. Alguns motoristas são fluentes em espanhol, português e haitiano e podem se comunicar diretamente com os passageiros que falam esses idiomas. Caso contrário, uma pessoa apropriada da equipe é encontrada em casa. Os passageiros também são direcionados para ligar para os escritórios do GATRA para obter assistência gratuita em idiomas.

Toda a documentação escrita é gerenciada pelo gerente de relações com o cliente, que contrata um serviço de tradução. A documentação dos idiomas solicitados é mantida para referência futura.

PASSO 4. Fornecer aviso aos indivíduos LEP

O aviso dos serviços gratuitos de assistência linguística é publicado publicamente em espanhol e português no site do GATRA, no terminal de Taunton, no escritório administrativo do GATRA, nos ônibus e nas agendas do CAC. A notificação traduzida é impressa em adesivos e colocada em todos os aplicativos e cartas de aceitação dos serviços de resposta à demanda da ADA e Senior, bem como nos aplicativos para o passe de acesso em todo o estado. O aviso inclui o número a ser chamado para que o documento seja impresso no idioma solicitado. Em seu alcance com grupos comunitários, o GATRA os informa sobre a disponibilidade de serviços de assistência linguística gratuitos.

PASSO 5. Monitore e atualize o plano.

O tempo gasto com serviços de interpretação internos é mínimo: os pedidos de serviços de tradução não são frequentes. O GATRA continua a documentar pedidos de assistência linguística para determinar se a frequência de contato está aumentando.

O GATRA atualiza o Plano de Assistência a Idiomas com os dados demográficos mais atualizados fornecidos pela Pesquisa da Comunidade Americana do Censo dos EUA. Quando novos dados forem disponibilizados, o GATRA analisará os novos dados para determinar se as mudanças na população afetam os idiomas "Safe Harbor" reconhecidos pelo GATRA.

O GATRA trabalha regularmente em todas as suas comunidades para averiguar quaisquer barreiras ao acesso significativo dos serviços e atividades do GATRA aos indivíduos LEP, para fornecer informações aos parceiros da comunidade que atendem aos indivíduos LEP sobre os serviços de transporte existentes e para avaliar a eficácia de seus serviços de assistência lingüística.

O GATRA se reúne regularmente com instalações de habitação pública e sênior e Conselhos sobre Envelhecimento em toda a área de serviço. O GATRA se encontra com agentes de veteranos e coordenadores de serviços de veteranos, fornecendo informações sobre todos os serviços.

Os dados do plano serão atualizados a cada três anos e incorporarão quaisquer expansões de serviços para considerar as novas necessidades de assistência linguística.

O GATRA tem recursos muito limitados e proporcionalmente poucos indivíduos com LEP (2,75% da população). Usando os recursos disponíveis na comunidade e soluções de baixo custo, o GATRA está tomando medidas razoáveis para fornecer acesso significativo aos seus serviços para os indivíduos LEP.

APÊNDICE

Lista de verificação para coletar dados LEP da equipe

Amostra de documentos traduzidos:

Aviso dos Direitos do Título VI (Espanhol)

Aviso de Direitos do Título VI (Português)

Título VI procedimentos de reclamação (espanhol)

Título VI procedimentos de reclamação (Português)

Como montar guia (espanhol)

Como guiar o guia (Português)

PowerPoint de treinamento de equipe

Carta GATRA aos contratantes e funcionários - Notificação das

Responsabilidades do Título VI



Comments			

Notificación a los clientes de GATRA sobre sus derechos bajo el Título VI

Es la política de GATRA asegurarse que, conforme las disposiciones en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, ninguna persona sea excluida de participar o se le nieguen los beneficios, o sea discriminado de cualquier otra manera, en razón de su raza, color, o origen nacional en cualquiera de los programas y actividades financiados por el gobierno federal.

Cualquier persona que considere que la protección a la que tiene derecho bajo el Título VI haya sido violada, puede presentar una queja con el Departamento de servicios al cliente de GATRA. Para quejas relacionadas con el Título VI, comuníquese con Joanne LaFerrara, Directora de relaciones con el cliente al teléfono (508) 823-8828.

Aviso aos clientes da GATRA sobre seus direitos do Titulo VI

É política da GATRA assegurar que nenhuma pessoa, em virtude de raça, cor ou origem nacional, conforme disposto no Titulo VI da Lei de Direitos Civis de 1964, seja excluída da participação, tenha benefícios negados, nem sofra qualquer outra forma de discriminação em qualquer de seus programas ou atividades custeados por verbas federais.

Qualquer pessoa que achar que seus direitos decorrentes do Titulo VI tenham sido infringidos poderá protocolar uma queixa junto ao Serviço de Atendimento a Clientes da GATRA. Para reclamações referentes ao Titulo VI, queira telefonar para Joanne LaFerrara, Diretora de Atendimento a Clientes no número (508) 823-8828.

Title VI Complaint Procedures (Spanish)

Autoridad regional de tránsito de Greater Attleboro Taunton Título VI Procedimiento de queja

Cualquier persona que crea haber sido él, ella o cualquier clase específica de personas, objeto de discriminación o represalias prohibidas por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 por raza, color u origen nacional, puede radicar una queja ante la Autoridad regional de tránsito de Greater Attleboro Taunton (GATRA), 10 Oak Street, 2nd Floor, Taunton, MA 02780 Atención: Francis Gay, Administrador. El reclamante también puede radicar quejas ante la Administración Federal de Tránsito si así lo desea. Dichas quejas se deben presentar dentro de los 180 días calendarios posteriores a la fecha en que la persona crea que ocurrió la discriminación.

El Departamento de servicio al cliente de GATRA resolverá de manera informal las quejas verbales y no escritas que reciba GATRA.

El Departamento de servicio al cliente de GATRA conservará un historial de todas las quejas verbales y no escritas que se reciban. El historial incluirá la siguiente información:

- Nombre de quien presenta la queja.
- Fundamento de la queja (p. ej., raza, color, origen nacional)
- Fecha en que ocurrió la supuesta discriminación
- Fecha en que GATRA recibió la queja
- Detalles acerca de la discriminación que ocurrió

Quienes presentan la queja o sus representantes pueden presentar una queja escrita ante GATRA en cualquier momento dentro de un plazo de ciento ochenta (180) días a partir de la fecha del supuesto acto discriminatorio.

Todas las quejas escritas deben incluir la siguiente información:

- Nombre, dirección y número telefónico del reclamante
- Nombre, dirección, número telefónico y relación del representante del reclamante (si corresponde)
- Fundamento de la queja (p. ej., raza, color, origen nacional)
- Fecha en la que ocurrió la supuesta discriminación
- Detalles acerca de la discriminación que ocurrió

Cuando el Administrador recibe una queja escrita, inmediatamente le pondrá el sello con la fecha y la revisará. En un plazo de diez (10) días, GATRA confirmará el recibo de la queja y le informará al reclamante acerca del proceso.

Dentro de un plazo de sesenta (60) días, en caso de que la queja tenga mérito, GATRA deberá iniciar una investigación de lo expuesto para determinar si hay una razón para creer que tuvo lugar un incumplimiento del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y sus enmiendas. Además, GATRA recomendará una recomendación de acción por escrito.

En un plazo de noventa (90) días, GATRA informará por escrito al reclamante acerca de la decisión final alcanzada, incluyendo la solución propuesta al asunto. Esta notificación también le informará al reclamante de sus derechos para presentar una queja formal ante la Administración Federal de Tránsito en la dirección siguiente:

Civil Rights Officer Federal Transit Administration – Region 1 55 Broadway Cambridge, MA 02142

Autoridad Regional de Tránsito de Greater Attleboro Taunton Regional Transit

Formulario de queja Título VI

Información Del Contacto: Nombre: _____ Dirección: Ciudad: Estado: Código postal: Número de teléfono: Quejas por Discriminación: Fecha del supesto incidente Usted cree que la Sexo Raza Colorear Raza discriminación se basó en Estado Familiar (marque todo lo que Origen Nacional (Idioma) Religión corresponda): Edad Represalias Discapacidad Otro Por favor exponga su queja. Incluya tantos detalles específicos como sea possible, como nombres, fechas, horas, numerous de ruta, testigos y cualquier otra información que crea puede ser útil. Puede adjuntar cualquier otro material escrito concerniente a su queja.

Fecha

Firma

Title VI Complaint Procedures (Portuguese)

Autoridade Regional de Trânsito da Grande Attleboro Tauton

Procedimento de Queixa segundo o Título VI

Toda pessoa, ou categoria de pessoas, que acreditar que tenha sido vítima de discriminação ou retaliação com base em raça, cor ou nacionalidade, proibida pelo Título VI da lei dos Direitos Civis de 1964, pode registrar uma queixa à Autoridade Regional de Trânsito da Grande Attleboro Taunton (GATRA), 10 Oak Street, 2nd Floor, Taunton, MA 02780, aos cuidados de Francis Gay, Administrador. O reclamante pode também registrar a sua queixa à Administração Federal de Trânsito se assim desejar. Essas queixas devem ser registradas dentro do prazo de 180 dias corridos, depois da data em que a pessoa acreditar que o ato de discriminação ocorreu.

As queixas em linguagem verbal e corporal recebidas pela GATRA serão resolvidas informalmente pelo Departamento de Atendimento ao Cliente da GATRA.

O Departamento de Atendimento ao Cliente da GATRA manterá um registro de todas as queixas em linguagem verbal e corporal recebidas. O registro conterá as seguintes informações:

- O nome de reclamante.
- O fundamento da sua queixa (isto é, raça, cor, nacionalidade)
- A data em que ocorreu o suposto ato de discriminação
- A data em que a sua queixa foi recebida pela GATRA
- Detalhes sobre o ato de discriminação

O reclamante, ou o seu representante, pode registrar queixa por escrito à GATRA a qualquer momento dentro do prazo de 180 (cento e oitenta) dias da data da suposta discriminação.

Todas as queixas por escrito devem conter as seguintes informações:

- Nome, endereço, e telefone do reclamante,
- Nome, endereço, telefone e o relacionamento entre o representante e o reclamante (se for o caso)
- O fundamento da queixa (isto é, raça, cor, nacionalidade)
- Data em que o ocorreu o suposto ato de discriminação
- Detalhes sobre o ato de discriminação

Ao receber uma queixa por escrito o Administrador a datará imediatamente e a analisará. A GATRA confirmará o recebimento dentro de 10 (dez) dias, informando o processo ao reclamante.

Dentro de 60 (sessenta) dias, se a queixa tiver fundamento, a GATRA iniciará uma investigação para verificar se existem motivos para acreditar que houve violação do Título VI da Lei dos Direitos Civiis de 1964. Além disso, a GATRA fornecerá uma recomendação de ações por escrito.

Dentro de 90 (noventa) dias, a GATRA notificará por escrito ao reclamante da decisão final, incluindo a proposta para a resolução da questão. A notificação também informará ao reclamante do seu direito de registrar uma queixa formal à Administração Federal de Trânsito no seguinte endereço:

Civil Rights Officer Federal Transit Administration – Region 1 55 Broadway Cambridge, MA 02142

Autoridade Regional de Trânsito da Área de Attleboro e Taunton (GATRA)

Procedimento de Queixa segundo o Título VI

Informações De Contato: Nome: Endereço: Cidade: Estado: Código postal: Telefone: Denúncia de Discriminação: Data do queixa alegada: Você acredita que a Sexo discriminação foi baseada em Estado Familial Origem Nacional (Língua) Idade (marcar todos que se aplicam): Religião Retaliação Incapacidade Outro Explique a sua queixa, incluindo o máximo de detalhes específicos, nomes, data e hora do evento, número da rota, testemunhas e qualquer outra informação que voce acredite poder ser útil. Pode anexar qualquer outra documnetação que pertence a sua queixa. Data

Assinatura

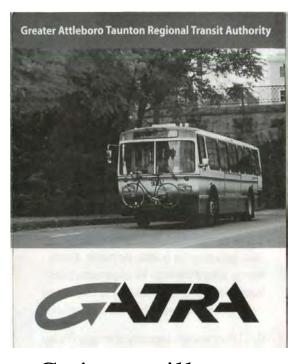
Sus lineamientos para viajar en autobuses GATRA

Por favor obedezca estas sugerencias para garantizar que todos tengan un viaje placentero y seguro:

- * Está prohibido comer y beber durante el viaje en el autobús.
- * Fumar en el autobús está prohibido por ley.
- * Se requieren audífonos para los reproductores de música y juegos portátiles.
- * Los teléfonos celulares deben usarse solamente cuando es realmente necesario.
- * Carriolas y canastas para víveres deben doblarse y sacarse del pasillo del autobús.
- * Todos los clientes deben pararse detrás de la línea blanca antes de que el autobús pueda salir de la parada.
- * Los asientos delanteros están reservados para clientes embarazadas, de edad avanzada y con discapacidades.
- * Al hablar con otros pasajeros emplee un volumen bajo; el comportamiento estrepitoso y molesto pueden tener como resultado que se le saque del autobús.
- * GATRA acepta animales guía/de servicio solamente.
- * Los niños de 6 años de edad o menos deben estar acompañados por un adulto.

Greater Attleboro Taunton Regional Transit Authority 7 Mill Street, Attleboro, MA 02703 800-483-2500, Ext. 222 Teléfono para sordos (TDD) 508-824-7439 Visite nuestro sitio de Internet www.gatra.org

Guía de viaje



Guía sencilla para viajar en el autobús (o 10 pasos sencillos para viajar sin preocupaciones)

GATRA sabe que los buenos servicios se inician con buena información por lo que recomendamos que haga preguntas. Queremos hacer que viajar con nosotros sea una forma placentera y fácil para usted.

¡Relájese y disfrute el viaje!

Si es su primera experiencia en el autobús, quizás esté un poco nervioso. No se preocupe, su aprensión es comprensible. Los amigables chóferes de GATRA están preparados para ayudarles de cualquier forma posible, ¡así que, relájese!

GATRA opera de lunes a viernes entre 6:00 a.m. y 6:00 p.m. o sábados entre 9:00 a.m. y 6:00 p.m. Para obtener información más detallada sobre el horario tome uno de nuestros mapas de rutas o llame a nuestras operadoras de servicio al cliente al 508-222-6106 en Attleboro, o 508-823-8828 en Taunton. Los usuarios del teléfono para sordos (TDD) pueden llamar al 508-824-7439.

¿Los autobuses de GATRA son muy accesibles!

Sírvase avisarle al operador si necesita el elevador. Cuando se baja el elevador, el operador le avisará cuando sea seguro abordar. Por favor permita a los clientes que no usan el elevador salir primeros del autobús.

¡Bienvenido a bordo!

¡Prometemos hacer todo lo posible para garantizar que llegue a su destino rápido, con seguridad y comodidad!

Estas son algunas sugerencias para que su viaje esté libre de preocupaciones.

- * Hay mapas y horarios disponibles en el autobús y en varios sitios en el área.
- * GATRA opera con política de BANDERAZO.
 Significa que usted puede abordar el autobús
 en cualquier punto de la ruta donde sea
 seguro hacerlo. Cuando vea que su autobús se
 acerca, simplemente HAGA LA SEÑAL y el
 operador del autobús se detendrá en un punto
 seguro para recogerlo. Cerciórese de ver la
 señal del destino sobre el parabrisas para
 identificar la ruta.
- * Es mejor llegar a la parada del autobús al menos 5 minutos antes.
- * Animales de servicio siempre son bienvenidos en GATRA, pero no se permiten mascotas.
- * Por favor mantenga su cabeza y manos dentro del autobús y alejadas de las puertas al abrirse y cerrarse.

- * Al abordar el autobús permita que bajen los demás y después deposite la tarifa exacta en la caja para tarifas o muestre su pase o boleto al operador del autobús. Por favor encuentre un asiento rápidamente y permanezca sentado en todo momento para evitar caídas cuando el autobús se detiene.
- * Recuerde dar preferencia a los asientos al frente del autobús a pasajeros de edad avanzada, embarazadas o con discapacidades.
- * Cerca de una cuadra antes de que el autobús llegue a su parada, jale el cable sobre la ventana o presione la cinta de goma entre las ventanas para avisarle al operador que se quiere bajar del autobús. Si no está seguro de dónde bajarse, pida al operador del autobús que le avise cuando vaya a llegar a su parada.
- * Permanezca en su asiento hasta que el autobús se detenga por completo.
- * ¡NUNCA atraviese la calle frente al autobús!

 Espere a que el autobús se aleje, después cruce la calle cuando sea seguro hacerlo

Hay pases disponibles en la estación de tren Attleboro o puede comprarlos por correo en nuestras oficinas en 7 Mill Street, Attleboro, MA 02703

Regras para o ônibus da GATRA

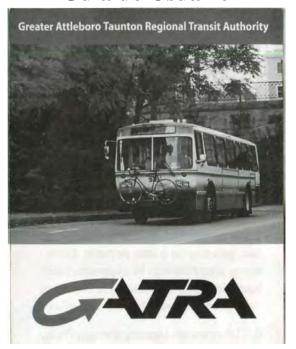
Para garantir que todos façam uma viagem segura e agradável, pedimos que siga as seguintes dicas durante o transporte:

- * É proibido comer e beber dentro do ônibus.
- * Fumar no ônibus é proibido por lei.
- * É necessário usar fones de ouvido para dispositivos portáteis de música e jogos.
- * Telefones celulares só devem ser usados quando estritamente necessário.
- * Os carrinhos de bebê e de compras devem ser dobrados e retirados do corredor.
- * Todos os usuários devem permanecer detrás da linha branca quando o ônibus sair do ponto.
- * Os assentos da frente são reservados para grávidas, idosos e usuários portadores de deficiências.
- * Fale baixinho ao conversar com outros passageiros; comportamento sonoro pertubador pode resultar em recusa de sua presença no ônibus.
- * GATRA só acolhe animais guia/de serviço.
- * Crianças de 6 anos ou menos deverão estar acompanhadas de um adulto no ônibus.

Greater Attleboro Taunton Regional Transit Authority 7 Mill Street, Attleboro, MA 02703 800-483-2500, Ext. 222 TDD 508-824-7439 Visite nosso website:

www.gatra.org

Guia do Usuário



Um guia simples
para andar de ônibus
(ou 10 passos simples
sobre como andar de
ônibus com
tranquilidade)

A GATRA sabe que o bom atendimento começa com boas informações, por isso ficamos à disposição para suas dúvidas. Queremos que o transporte conosco seja simples e agradáveis.

Fique tranquilo e aproveite o transporte!

Se esta for a sua primeira experiência em viajar de ônibus conosco, você pode estar um pouco nervoso. Não se preocupe: a apreensão é compreensível. Os simpáticos motoristas da GATRA estão preparados para ajudá-lo da melhor forma que puderem... então fique tranquilo!

A GATRA funciona de segunda a sexta-feira entre as 6:00 e 18:00 ou sábado entre as 9:00 e 18:00. Para informações mais detalhadas sobre horários, pegue um dos nossos mapas de trajetos ou telefone ao atendimento a clientes em 508-222-6106 em Attleboro, ou 508-823-8828 em Taunton. Os usuários da linha TDD (para deficientes auditivos) podem contatarnos através do número 508-824-7439.

Os ônibus da GATRA são bem acessíveis!

Favor notificar o operador caso precise do elevador. Assim que o elevador subir, o motorista o avisará quando você pode subir à bordo com segurança. Pedimos deixar que os passageiros que não utilizam o elevador saiam do ônibus primeiro.

Bem-vindo à bordo!

Prometemos fazer tudo o que estiver ao nosso alcance para que você chegue ao seu destino rapidamente, com segurança e conforto.

Algumas dicas úteis para fazer uma locomoção com tranquilidade:

- * Mapas e horários estão disponíveis no ônibus e em vários locais da região.
- * A GATRA segue a política de ABANAR A MÃO para parar. Isto significa que você pode entrar no ônibus em qualquer lugar no curso do trajeto onde seja seguro fazê-lo. Ao avistar o ônibus se aproximando, basta ACENAR e o motorista encostará em um local seguro para pegá-lo. Lembre-se de verificar o letreiro de destino na frente do parabrisa para identificação da rota.
- * É melhor chegar ao ponto de ônibus pelo menos 5 minutos mais cedo do horário programado.
- * Animais de serviço são sempre bem-vindos nos veículos da GATRA, porém é proibido trazer animais de estimação.
- * Mantenha suas mãos e cabeça dentro do ônibus e de forma que deixem as portas se abrirem e fecharem durante o trajeto.

- * Ao entrar no ônibus, deixe que os demais saiam primeiro e, depois, coloque o valor exato da tarifa na caixa de passagens ou mostre seu passe ou bilhete ao motorista. Tente achar lugar rapidamente e fique sentado o tempo todo para não cair quando o ônibus parar.
- * Lembre-se de dar preferência dos assentos frontais a idosos, grávidas e passageiros com deficiência.
- * Cerca de uma quadra antes do ônibus se aproximar do seu ponto, puxe o cordão acima da janela ou pressione a faixa de borracha entre as janelas para avisar o motorista que você deseja descer do ônibus. Caso não tenho certeza sobre onde descer, simplemente peça ao motorista para avisá-lo quando estiver se aproximando de seu ponto.
- * Permaneça sentado até que o ônibus pare por completo.
- * NUNCA atravesse a rua na frente do ônibus!

 Espere até o ônibus partir e depois atravesse a rua quando for seguro.
- Os passes estão disponíveis na estação de trem de Attleboro ou podem ser adquiridos por correio mediante solicitação ao nosso escritório em 7 Mill Street, Attleboro, MA 02703



DEFINITION

• Individuals who have a limited ability to speak, write or understand English are limited English proficient or LEP.

BACKGROUND

- The number of persons reporting they do not speak English well or at all in the United States grew by 65 percent from 1990-2000.
- In the GATRA area 40% of LEP persons speak Portuguese. Spanish is the next most frequently encountered language (24% of LEP persons).

PUBLIC TRANSPORTATION

- Public transportation is a critical service for many LEP persons.
- We need to be able to assist these individuals in a competent and effective manner.
- Personnel who are in contact with the public need to be aware of the LEP population. Vehicle operators, dispatchers and schedulers are vital in relaying correct information.

PROCEDURES

- VEHICLE OPERATORS
 - If there is no one on board that can interpret, the operator can radio to the customer service office for an in house interpreter.
 - The operator could also have the person point out their language from the sign card, which also provides the telephone number to call for assistance.

CUSTOMER SERVICE PERSONNEL

- Receptionists, dispatchers, call takers.
 - Identify the language.
 - Try to work with individual or someone with the person.
 - Contact in house interpreter.
 - Call the contracted language line.
 - Contact manager.

Assistance

- GATRA has individuals who are bilingual in a few languages. Spanish, Portuguese as well as Haitian.
- The Administrative office has a list of all bilingual personnel and the language they speak.
- In addition there is a language line available where one can call to have the person's issues interpreted to the required language.

ASSISTANCE

- Numbers to call for assistance.
- Language line 1-866-874-3972
 - Client ID 526099
 - Access code 2606

<u>MEMORANDUM</u>

To: All GATRA Operators

From: Francis J. Gay

Date: April 19, 2011

RE: Title VI Notice to Operators

The Greater Attleboro Taunton Regional Transit Authority (GATRA) adheres to the federal policy that no person in the United States shall, on the grounds of race, color, or national origin, be excluded from participation in, be denied the benefits of, or be otherwise subjected to discrimination under any program or activity for which GATRA receives federal financial assistance, as required by Title VI of the Civil Rights Act of 1964, as amended, the Civil Rights Restoration Act of 1987 (P.L. 100.259), and federal Executive Order 12898 (Federal Actions to Address Environmental Justice in Minority Populations and Low-Income Populations).

GATRA hereby gives notice to all contractors, subcontractors, and consultants (sometimes referred to collectively as "contractor(s)") that contractors must comply with GATRA's Title VI program requirements that prohibit discrimination on the basis of race, color, or national origin.

GATRA will ensure that any entity (including but not limited to contractors, subcontractors, and consultants) entering into a contract with the Authority, shall adhere to the principles established under this Notice for compliance with Title VI in performance of its contractual obligations. Moreover, each contractor shall not discriminate on the grounds of race, color, or national origin in their selection and retention of first-tier subcontractors, and first-tier subcontractors shall not discriminate in their selection of second-tier subcontractors, including those who supply materials and lease equipment. Each contractor shall be required to ensure that any party it retains or otherwise engages to work or contribute to a federally-aided project or activity acts in compliance with Title VI.

Contractors shall not discriminate in their employment practices in connection with any projects funded by the FTA and/or the FHWA, and are hereby put on notice that such behavior could violate both Title VI and Title VII, codified as Subchapter VI of Chapter 21 of 42 U.S.C. § 2000e, et seq., which prohibits discrimination by covered employers.

In all solicitations by competitive bidding or negotiations made by a contractor for contract work, including procurements of materials or leases of equipment, each potential subcontractor or supplier shall be notified by the contractor of the Title VI obligations under the contract relative to nondiscrimination on the grounds of race, color, or national origin.

The contractor shall provide all information and reports required by the Title VI regulations or directives issued pursuant thereto, and shall permit access to its books, records, accounts and other sources of information, and its facilities as may be determined by GATRA, FHWA, or FTA to be pertinent to ascertain compliance with such regulations, orders, and instructions. Where any information required of a contractor is in the exclusive possession of another who fails or refuses to furnish this information, the contractor shall so certify to GATRA, FTA, or FHWA, as appropriate, and shall set forth what efforts it has made to obtain the information.

In the event of a contractors non-compliance with nondiscrimination provisions of the contract, GATRA shall impose such contract sanctions as it, FTA, and/or FHWA may determine to be appropriate, including, but not limited to:

- Withholding of payments to the contractor under the contract until the contractor complies, and/or
- Cancellation, termination, or suspension under the contract, in whole or in part.

The contractor shall include Title VI contract provisions in every subcontract, including procurements of materials and leases of equipment, unless exempt by the Title VI regulations or directives issued pursuant thereto. The contractor shall take such action with respect to any subcontract or procurement as GATRA, FTA, or FHWA may direct as a means of enforcing such provisions including sanctions for noncompliance. However, in the event a contractor becomes involved in, or is threatened with, litigation with a subcontractor or supplier as a result of this direction, the contractor may request GATRA to enter into such litigation to protect the interests of GATRA. Additionally, the contractor may request the United States to enter into such litigation to protect the interests of the United States.

Any person, contractor, or subcontractor who believes that they have been subjected to an unlawful discriminatory practice under Title VI has a right to file a formal complaint within one hundred eighty (180) days following the alleged discriminatory action. Any such complaint must be filed in writing or in person with GATRA's Administrative Office, Title VI Coordinator, Joanne LaFerrara, Director of Customer Relations, 10 Oak Street 2nd Floor, Taunton, MA 02780. Complaint forms and further information may be obtained from GATRA by calling (508) 823-8828 or via our website at http://www.gatra.org. The Director of Customer Relations may be reached to obtain additional information, including copies of essential documents about Title VI requirements or complaint processes.

To request a copy of the Authority's Title VI Program, or copies of the program in an alternative format (in accordance with Americans with Disabilities Act and Limited English Proficiency regulations), contact GATRA's Director of Customer Relations. GATRA also offers a variety of resources/services in other languages. Services include but are not limited to the following: oral interpreters, written language services, and translations of vital documents.