



Worcester Regional Transit Authority

PARATRANSIT

**Lei sobre Estadunidenses com Deficiências (ADA)
GUIA PARA PASSAGEIROS**

Conteúdo do Guia para passageiros

1) Transporte da ADA da WRTA.....	Página 3
2) Como acessar o serviço complementar de Paratransit da ADA da WRTA.....	Página 10
3) Viagens demoradas, viagens perdidas e cancelamentos.....	Página 12
4) Tarifas	Página 14
5) Política de ausências sem aviso/Processo de apelação de ausências sem aviso da ADA.....	Página 15
6) Objetos de mão.....	Página 17
7) Requisitos de PCA.....	Página 17
8) Gorjetas	Página 18
9) Atribuir viagens a um modelo especial de veículo.....	Página 18
10) Clima extremo de neve.....	Página 18
11) Serviço durante feriados/dias comemorativos.....	Página 19
12) Recusa do serviço da ADA por comportamento.....	Página 20
13) Política de uso de cinto de segurança.....	Página 20
14) Informação para o visitante.....	Página 20
15) Diretrizes para cadeiras de rodas / dispositivos de mobilidade...	Página 21
16) Seguro de cadeira de rodas em veículos da WRTA.....	Página 21
17) Lista telefônica de provedores de serviço da WRTA.....	Página 22

O que é o transporte da ADA?

Características do programa de Serviço de Paratransit da ADA:

- Funciona em conformidade com os regulamentos da [Administração de Trânsito Federal \(FTA\)](#)
- É um serviço de viagens compartilhadas.
- É um serviço de origem a destino para clientes elegíveis da ADA.
- Oferece um serviço semelhante ao dos ônibus de linha fixa quanto ao tempo, no qual se incluem os tempos de espera e baldeações.
- Opera nos mesmos dias da semana, nas mesmas horas e nas mesmas áreas dos ônibus regulares de linha fixa da WRTA.
- É para pessoas que não podem usar os ônibus da WRTA para algumas ou todas as suas viagens.

Limitações do programa de Serviço de Paratransit da ADA:

- Não é um serviço de táxi pessoal; você deve prever que viajará com outros passageiros que estão indo na mesma direção que você.
- Não está disponível para todos os lugares e nem em todos os momentos.

O que é o transporte complementar da Paratransit da Lei sobre Estadunidenses com Deficiências (ADA)?

O transporte da ADA é para pessoas cujas deficiências os impedem de utilizar o ônibus de linha fixa da WRTA regular e acessível para algumas ou todas as suas viagens. A WRTA determina a elegibilidade em função de considerações funcionais e ajuda a determinar quais pessoas poderiam ser beneficiadas pelo serviço de Paratransit da ADA e para quais pessoas melhor corresponderia o ônibus regular de rota fixa acessível da WRTA. Para utilizar o serviço complementar de Paratransit da ADA, você deverá solicitá-lo, e sua elegibilidade será determinada de acordo às orientações da [Lei sobre Estadunidenses com Deficiências](#).

A área de serviço da ADA está disponível em um raio de $\frac{3}{4}$ de milha ao redor de cada rota fixa da WRTA. O que isso representa para você? Pense em um ônibus regular de rota fixa da WRTA e imagine uma bolha que se estende por $\frac{3}{4}$ de milha em todas as direções ao redor desse ônibus na estrada: essa bolha é a área de serviço da ADA. Toda a cidade de Worcester está dentro da área de serviço da ADA. O serviço da ADA está disponível sempre que o ônibus regular de rota fixa da WRTA estiver em funcionamento, em geral de segunda a domingo, e os horários do serviço variam de acordo com o dia da semana e a rota. Visite a página web www.therta.com para ver os horários dos ônibus da WRTA.

Não é necessário que você more na área de serviço da ADA para acessar os serviços de Paratransit da ADA que são oferecidos pela WRTA. No entanto, para acessar o serviço, seu endereço para que o busquem ou o de destino devem estar dentro da área de serviço da ADA, e ambas as extremidades da viagem devem encontrar-se dentro da área de serviço da ADA para que seja considerada como uma viagem da ADA.

O serviço complementar de Paratransit da ADA é um “complemento” do ônibus regular, o que significa que uma viagem no serviço de Paratransit, em geral, consumirá a mesma quantidade de tempo que a viagem no ônibus regular da WRTA, incluindo-se os tempos de espera e as baldeações entre ônibus.

Se você estiver planejando mudar-se a um novo endereço, [comunique-se conosco](#) e verifique primeiro se seu novo endereço encontra-se dentro da área de serviço da ADA, de modo que seu transporte de Paratransit possa continuar sem problemas.

Qual é a agência do governo que é responsável pela supervisão do cumprimento da lei ADA?

O Escritório de Direitos Cíveis da Administração de Trânsito Federal (FTA, por suas siglas em inglês) é a entidade responsável pelo cumprimento e pela supervisão dos direitos cíveis que garantem a prestação não discriminatória de serviços de trânsito. Para obter mais informações, visite a página web da [FTA](#).

Categorias de elegibilidade da ADA

Quem são as pessoas elegíveis para o transporte da ADA?

O transporte da [Lei sobre Estadunidenses com Deficiências \(ADA\)](#) é para pessoas cujas deficiências **as impedem** de utilizar o ônibus de rota fixa regular e acessível para algumas ou todas suas viagens.

Consulte as seguintes três categorias de elegibilidade:

Categoria 1 de elegibilidade

A categoria 1 de elegibilidade inclui, entre outras, as pessoas com impedimentos mentais ou visuais que, em consequência deles, não podem “transportar-se com o sistema”. Esta categoria de elegibilidade inclui pessoas que não podem subir ou descer de um veículo acessível ou nele viajar “sem a assistência de outra pessoa”.

Categoria 2 de elegibilidade

(Não é aplicável ao serviço da WRTA - todos os veículos são acessíveis)

A categoria 2 de elegibilidade é aplicável para pessoas que poderiam utilizar o transporte acessível de rota fixa, porém o transporte acessível não está disponível no momento e na rota que a pessoa o necessitaria. Este conceito está baseado na rota, e não no sistema.

Categoria 3 de elegibilidade

A categoria 3 de elegibilidade compreende as pessoas que possuem uma condição específica relacionada com um impedimento que as impede de chegar ou voltar de uma parada ou estação. Esta categoria pretende ser uma “exceção muito estrita” à regra geral de que a dificuldade para viajar desde ou para as localizações de partida e de destino não seja um fundamento para a elegibilidade.

Para servir como fundamento para a elegibilidade, a condição **deve impedir** a pessoa que viaje para a localização de partida ou desde a localização de destino. A palavra “impedir” é muito importante. Para qualquer pessoa, ir a uma parada de ônibus e esperá-lo é mais difícil e menos cômodo que esperar um veículo em casa. Para as pessoas com deficiências, isso é muito mais difícil e incômodo. No entanto, para muitas pessoas com deficiências, em muitas circunstâncias, é possível chegar a uma parada de ônibus. Se uma condição relacionada a um impedimento somente dificulta, mais do que o normal, a tarefa de acessar o trânsito mas não impede que a pessoa viaje, a pessoa não é elegível.

Processo de solicitação no escritório da ADA da WRTA

Todas as pessoas que desejarem ser elegíveis para a ADA da WRTA podem comunicar-se com a PTM Brokerage Services, Inc. (PBSI) ao n.º 508.791.9782, opção 3, para agendar uma consulta para o processo de solicitação no escritório.

A PBSTM está situada em 60 Foster Street, Worcester, MA, e **o transporte de ida e volta gratuito é fornecido a todos na área de serviço de Paratransit da ADA da WRTA** para viajar ao escritório da PBSTM para dar início ao processo de solicitação.

Quando você chegar, você será solicitado a preencher um pedido. A seguir, você terá a oportunidade de se sentar com um membro do pessoal, para que este lhe explique sobre o serviço e para que você faça perguntas de forma individual. Você pode trazer um acompanhante para que o ajude a preencher a solicitação caso se sentir melhor assim. Seu/sua acompanhante também receberá o benefício de transporte gratuito de ida e volta, sempre que a localização de partida e de destino sejam as mesmas que as suas.

Quando for à reunião, certifique-se de trazer a informação seguinte:

- **Informação de contato:** Informe o nome, o endereço e o número de telefone do profissional de saúde autorizado* (HCP, por suas siglas em inglês) que melhor conhecer sua deficiência.
- Caso solicitar o serviço por uma deficiência cognitiva, identifique o HCP autorizado que melhor conhecer as limitações associadas à sua deficiência cognitiva. Por exemplo, caso sua deficiência for emocional, pode identificar um psicólogo, um psiquiatra ou um assistente social autorizado que melhor conhecer as limitações associadas à sua deficiência emocional.

** Os HCP incluem os fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, psiquiatras, psicólogos, instrutores de mobilidade e outros médicos e profissionais de reabilitação autorizados.*

- **Informações de contato de emergência:** Informe o nome e o número de telefone de uma pessoa que a WRTA possa contatar em caso de emergência.
- **Dispositivo de mobilidade:** Caso for viajar no serviço de Paratransit da ADA com um dispositivo de mobilidade, durante seu tempo aqui, o pessoal medirá o dispositivo com você utilizando-o, para certificar de que o peso total e as dimensões do dispositivo não excedam o limite de carga da plataforma elevadora do veículo e para garantir que os veículos possam incorporar tal dispositivo. As decisões de elegibilidade **não** são levadas em consideração em função da capacidade da WRTA em

transportar o dispositivo de mobilidade. Será feito todo o possível para incorporar o dispositivo de mobilidade, porém é possível que a WRTA se recuse a transportar o dispositivo de mobilidade ou o ocupante, caso o peso total ou as dimensões deste excederem as especificações do veículo.

Processo de verificação do profissional da ADA da WRTA

Assim que você tiver preenchido a solicitação da ADA e que haja fornecido o nome, o endereço e o número de telefone do profissional autorizado de saúde (HCP) que melhor conhecer sua deficiência, a PBSTM enviará, por correio, um formulário por separado ao HCP autorizado que você tiver identificado. A fim de evitar atrasos no processo, é importante que você se comunique com o HCP que tenha nomeado na solicitação, para informá-lo de haver solicitado o serviço da ADA. Peça-lhe que preencha o formulário e que o devolva ao escritório da PBSTM o mais rápido possível.

Os formulários recebidos que contenham informação incompleta do HCP não serão considerados preenchidos até que nosso escritório receba todas as informações. Assim que a PBSTM receber o Formulário de verificação do profissional completo, tomar-se-á uma decisão a respeito da elegibilidade para o transporte dentro de um prazo de 21 dias a partir do recebimento. Se, transcorrido esse prazo de 21 dias, não se tiver tomado uma decisão, o solicitante será considerado elegível, de forma incondicional, até chegar-se a uma determinação.

Processo de aprovação de solicitação da ADA da WRTA

Uma vez que a solicitação da ADA haja sido preenchida e o Formulário de verificação profissional do profissional da saúde (HCP) haja sido recebido, o coordenador da Ada revisará as informações. Neste momento, será tomada uma decisão com relação à elegibilidade para o transporte. Caso forem necessárias mais informações para que seja tomada a decisão a respeito de sua capacidade ou incapacidade para utilizar o ônibus de rota fixa, em função das estritas categorias de elegibilidade descritas pela [Administração de Trânsito Federal](#), o coordenador da ADA se comunicará com o solicitante e/ou o HCP.

Ao tomar-se uma decisão de elegibilidade para o transporte, vários resultados são possíveis:

- Pode-se determinar a elegibilidade incondicional para todas as viagens da pessoa.

- Pode-se determinar a elegibilidade condicional em função de uma circunstância temporária, como uma perna fraturada ou tratamentos de quimioterapia.
- O serviço pode ser negado em sua totalidade.
- Pode-se determinar a elegibilidade condicional para o serviço quando outras condições (tais como o clima ou o terreno) afetarem sua capacidade para acessar o ônibus regular.

Uma vez que sua elegibilidade seja determinada, seja de forma condicional ou incondicional, você receberá, por correio, um pacote com toda as informações relevantes e que inclui sua carta de elegibilidade. Leia todas as informações cuidadosamente.

Você também receberá um cartão de identificação com foto, o qual deverá mostrar ao motorista cada vez que subir ao veículo da WRTA e cada vez que este o solicitar.

As decisões de elegibilidade, em geral, têm uma data de vencimento de cinco anos; porém, também podem ter uma vigência menor, dependendo da decisão de elegibilidade. Os clientes cuja solicitação tenha sido rejeitada receberão uma carta e informações sobre como apelar da decisão.

Processo de apelação de elegibilidade da ADA da WRTA

Como a elegibilidade para o serviço de Paratransit da ADA está estabelecida como um direito civil, implementam-se procedimentos para garantir que seja seguido o “processo devido”. Os regulamentos federais estabelecem que o objetivo do processo administrativo de apelação é fornecer aos candidatos, cuja elegibilidade foi negada ou declarada condicional, a oportunidade de encaminhar seu caso a um painel independente da autoridade de trânsito ou de quem tenha tomado a decisão inicial. Será oferecido transporte gratuito às audiências de apelação, caso o solicitar.

O direito a apelar deve ser exercido da seguinte forma:

1. Os solicitantes têm 60 dias, a partir da data da carta de determinação de elegibilidade, para apelar da decisão, por escrito, à WRTA.
2. Antes da audiência, o estado de elegibilidade do solicitante, desde a determinação original da WRTA, permanece sem modificações.
3. As apelações serão tratadas por um painel independente da WRTA.

4. Os solicitantes terão direito a falar em pessoa e nome próprio e a que outras pessoas os representem no processo de apelação.
5. Os solicitantes terão direito a receber a assistência necessária, tal como a de um intérprete, caso o solicitarem na carta de apelação.
6. A decisão que surgir da apelação será tomada por escrito, dentro de um prazo de 30 dias, e incluirá as razões da mesma. Caso não for tomada uma decisão dentro de um prazo de 30 dias a partir da data da apelação, será declarada a elegibilidade completa até chegar-se a uma determinação.
7. Os solicitantes poderão voltar a solicitar o serviço em qualquer momento, caso ocorrerem mudanças com relação à sua mobilidade funcional.

AS SOLICITAÇÕES DE APELAÇÃO DEVEM SER FEITAS POR ESCRITO, AO SEGUINTE ENDEREÇO:

WRTA Administrator
Worcester Regional Transit Authority
60 Foster Street
Worcester, MA 01608

Processo de recertificação da ADA da WRTA

De acordo com o Artigo 37.125 dos regulamentos do Departamento de Transportes dos Estados Unidos (USDOT, por suas siglas em inglês), as entidades poderão exigir a recertificação da elegibilidade das pessoas elegíveis para o serviço de Paratransit da ADA em intervalos razoáveis.

Em fevereiro de 2003, a WRTA, em colaboração com o Grupo Assessor de Planejamento do Transporte (TPAG, por suas siglas em inglês), um grupo de idosos e mulheres deficientes que atuava como comitê assessor da WRTA, iniciou o processo de recertificação. Cada pessoa elegível receberá um cartão de identificação com uma data de vencimento máxima de cinco (5) anos.

Como acessar o serviço complementar de Paratransit da ADA da WRTA

Ligue para o n.º 508.752.9283 ou ao 1.877.743.3852 para programar sua viagem. Todas as reservas de viagens podem ser feitas com um máximo de 7 dias de antecedência e obrigatoriamente antes das 4:30 p.m. do dia anterior à viagem.

Também está disponível a opção de reserva on-line; visite a página web de Paratransit da WRTA em www.wrtaparatransit.com ou ligue ao 508.752.9283 para obter mais informações.

- 1) Ao ligar para programar uma viagem, dê as seguintes informações a quem atender sua ligação:
 - a. Que você gostaria de programar uma viagem da ADA;
 - b. Seu nome;
 - c. O **endereço exato (nome da rua e número)** para recolhê-lo;
 - d. A hora na qual você gostaria de chegar ao seu destino (seja específico ao se tratar de uma consulta);
 - e. O **endereço exato (nome da rua e número)** de destino; e
 - f. Se você viajará com um dispositivo de mobilidade, um assistente de cuidado pessoal (PCA, por suas siglas em inglês) ou acompanhante(s).

Também deverá programar sua viagem de volta. Todas as viagens devem ser programadas com um prazo de **pelo menos** (1) hora.

Devido ao grande número de ligações que chegam ao call center, a equipe não é responsável por pesquisar as informações de endereço. Você deve estar preparado com o endereço exato, incluindo o nome e o número da rua, dos pontos de busca e destino.

- 2) **Os regulamentos da ADA permitem que você programe sua viagem até uma hora antes ou uma hora após o tempo de viagem solicitado, sem atrasar sua chegada ao compromisso.**
- 3) Na noite anterior à sua viagem ou na mesma manhã desta, você receberá uma ligação automática com um período específico para buscá-lo, de 20 minutos, para a viagem programada. É sua responsabilidade esperar em um local no qual você possa ver a chegada do veículo durante todo o período específico, em que passam a buscá-lo, de 20 minutos. Assim que

o veículo chegar, este esperará **cinco (5) minutos** antes de continuar para a seguinte parada programada.

Se você não recebeu uma ligação na noite anterior ou na manhã da sua viagem programada, pode ligar para receber informações sobre a busca ou cancelar sua viagem.

- Se ligar antes das 8:00 a.m. ou depois das 4:30 p.m., ligue para o Escritório de Expedição da CMTM, ao 508.453.3423.
- Se ligar entre as 8:00 a.m. e as 4:30 p.m., ligue para o escritório da PBSI, ao 508.752.9283.

4) Quando subir ao veículo, verifique seu destino com o motorista.

Caso precisar de um assistente de cuidado pessoal (PCA) que viaje com você, essa pessoa será considerada um apoio de mobilidade e viajará de forma gratuita.

Você sempre poderá viajar com um acompanhante. Os acompanhantes adicionais serão aceitos em função do espaço disponível. Os acompanhantes pagam a mesma tarifa que a pessoa a qual acompanham. Os PCA e os acompanhantes devem ter o mesmo endereço de busca e destino que o passageiro da ADA.

Os animais de serviço são bem-vindos em todos os veículos da WRTA.

- 5) Caso os passageiros da ADA cumpram as normas do serviço, seu acessos a este não poderão ver-se limitados por recusas constantes, viagens inusualmente longos, buscas tardias ou outros fatores.
- 6) O abuso das regras do serviço pode causar a perda do mesmo.
- 7) O serviço é prestado em veículos equipados com plataformas de elevação, bem como os veículos tipo sedan. **A WRTA determinará qual veículo será enviado a buscar um passageiro.**

Dias e horários de serviço de Paratransit da ADA em Worcester

Dias de semana 4:50 a.m. - 10:15 p.m.
Sábados 05:50 a.m. - 10:25 p.m.
Domingos 08:30 a.m. - 7:30 p.m.

Ligue para a WRTA ao 508.752.9283 para saber os dias, horários e localizações de serviço do serviço de Paratransit da ADA fora de Worcester e de outros serviços de Paratransit.

Viagens atrasadas

Às vezes, os veículos podem chegar tarde ao ponto de busca ou de destino devido a mau clima, trânsito, obras ou outras circunstâncias imprevistas. Uma viagem atrasada é definida como uma viagem finalizada na qual o veículo tenha chegado depois do período de busca específico de 20 minutos e/ou no qual haja chegado ao destino mais tarde do que a hora solicitada. Caso isso ocorrer, comunique-se com a PBSTM ao 508.752.9283 para informar, assim que puder. Isso dará a oportunidade, a PBSTM, de garantir que os passageiros recebam um serviço confiável e de qualidade. Se não conhecermos os problemas, não poderemos solucioná-los.

Viagens perdidas

Uma viagem perdida ocorre quando o veículo nunca chega ou chega após o período de busca específico de 20 minutos e o passageiro decide não fazer a viagem.

Cancelamentos e ausências sem aviso

Com relação aos cancelamentos, leve em conta o seguinte:

- * Ao comunicar-se antes das 8:00 a.m ou depois das 4:30 p.m., ligue para o Escritório de Expedições da CMTM, ao 508.453.3423, para cancelar sua viagem.
- * Ao comunicar-se entre as 8:00 a.m. e as 4:30 p.m., ligue para o escritório da PBSTM, ao 508.752.9283, para cancelar sua viagem.

Um **cancelamento tardio** é um cancelamento informado com menos de 1 hora antes do período de busca específico agendado. Os passageiros devem ligar para cancelar pelo menos 1 hora antes da viagem programada; caso contrário, será considerado que ocorreu uma “ausência sem aviso prévio”.

A ausência sem aviso prévio ocorre quando o veículo chega ao local de busca durante o período específico de busca e o cliente não está presente ou cancela na porta.

As viagens perdidas, produzidas por razões que fogem ao controle da pessoa ou por problemas relacionados com o serviço, não são consideradas como “ausências sem aviso”. Uma viagem perdida não é uma “ausência sem aviso”.

Se você não pôde fazer a viagem por razões que fugiram ao seu controle ou acredita que se produziu um erro, deve comunicar-se com a PBSTM por escrito, dentro de um prazo de 15 dias a partir da data da carta na qual você é informado que teve uma “ausência sem aviso”.

Envie a documentação por e-mail a noshow@therta.com ou por correio à PBSTM, 60 Foster Street, Worcester, MA 01608 (aos cuidados de: No-Show Staff). Se a sua documentação não for recebida dentro do prazo de 15 dias a partir da data da carta, a “ausência sem aviso” será mantida.

Tarifas de Paratransit da ADA da WRTA

Tarifas

Para cada trecho, as tarifas da ADA são as seguintes:

\$2.75 dentro da cidade

\$3.00 a uma cidade de distância

\$3.25 a duas cidades de distância

\$3.50 a três ou mais cidades de distância

Todos os passageiros de Paratransit da ADA devem ter uma conta para pagamento antecipado. As tarifas para passageiros e acompanhantes são deduzidas dessa conta. Não é permitido pagar a tarifa ao motorista.

Os assistentes de cuidado pessoal (PCA) são considerados um apoio de mobilidade e viajam de forma gratuita.

Você sempre poderá viajar com um acompanhante, e serão permitidos acompanhantes adicionais em função do espaço disponível. Os acompanhantes pagam a mesma tarifa que a pessoa a qual acompanham. Os PCA e os acompanhantes devem ter o mesmo endereço de busca e destino que o passageiro da ADA.

Política de ausências sem aviso/Processo de apelação de ausências sem aviso da ADA da WRTA

POLÍTICA DE AUSÊNCIAS SEM AVISO DA ADA

A WRTA estabeleceu o seguinte processo para os passageiros de Paratransit:

Os passageiros devem estar prontos durante todo o período específico de busca, de 20 minutos. O motorista chegará a qualquer momento dentro desse período e esperará somente cinco (5) minutos, antes de dirigir-se ao seguinte ponto de busca. A pessoa será considerada "ausente sem aviso" se não estiver disponível para sua busca, tal como o anteriormente descrito.

Será enviada uma carta ao passageiro depois de cada "ausência sem aviso", na qual ele será informado de tal ausência. Se um passageiro acumular três "ausências sem aviso" ou "cancelamentos tardios" ou demonstrar um padrão de ausências sem aviso prévio / cancelamentos tardios equivalente a 20% ou mais das viagens programadas, ou dentro de um período de três meses a partir da primeira "ausência sem aviso" (o que for maior), o uso do serviço pelo passageiro será suspenso.

Os seguintes períodos de suspensão serão aplicados às infrações desta política que ocorrerem no mesmo período de 12 meses consecutivos.

- A 1.^a infração terá como consequência uma suspensão do serviço de 7 dias
- A 2.^a infração terá como consequência uma suspensão do serviço de 14 dias
- A 3.^a infração, e as subsequentes, terão como consequência uma suspensão do serviço de 30 dias

Os passageiros têm o direito de recorrer da decisão e têm 15 dias para registrar a apelação por escrito junto à WRTA. Uma cópia do Processo de apelação de ausência sem aviso é anexada a cada carta.

PROCESSO DE APELAÇÃO DE AUSÊNCIAS SEM AVISO

O objetivo do processo de apelação administrativa da WRTA de "ausências sem aviso" é proporcionar, aos passageiros da Paratransit aos quais foi recusado o serviço, a oportunidade de encaminhar o caso a um funcionário diferente daquele que tomou a decisão inicial. Será oferecido transporte gratuito às audiências de apelação, caso o solicitar.

O processo de apelação das "ausências sem aviso" é realizado da seguinte forma:

- 1) Os passageiros que desejarem recorrer de uma decisão terão 15 dias após o recebimento da carta de "ausência sem aviso" para apelar da

decisão, por escrito, à WRTA.

- 2) As apelações serão tratadas e decididas dentro de 30 dias após o recebimento da solicitação. Enquanto o recurso estiver em andamento, os passageiros continuarão a receber o serviço de Paratransit para o qual foram elegíveis antes da suspensão. Caso a apelação se estender além de 30 dias, os passageiros receberão o serviço de transporte até que seja tomada a decisão final.
- 3) As apelações serão tratadas por um painel independente da WRTA.
- 4) Aqueles que recorrerem terão direito a falar em pessoa, em nome próprio, e a que outras pessoas os representem (por conta do passageiro) no processo de apelação.
- 5) Os que apelarem terão direito às adaptações que precisarem, tal como um intérprete de língua de sinais.
- 6) A decisão que resultar da apelação será tomada por escrito e incluirá as razões desta.
- 7) Caso tiver alguma pergunta sobre o processo de apelação, escreva a cmellis@cmrpc.org ou ligue para 508.459.3328.

AS SOLICITAÇÕES DE APELAÇÃO DEVEM SER FEITAS POR ESCRITO, AO SEGUINTE ENDEREÇO:

WRTA Administrator
Worcester Regional Transit Authority
60 Foster Street
Worcester, MA 01608

Política da WRTA sobre objetos de mão em veículos de Paratransit

A WRTA limita a quantidade de objetos e pacotes de mão “à quantidade que o passageiro, o assistente de cuidados pessoais e o convidado podem levar em uma viagem, sem assistência do motorista e sem ocupar mais de um assento”.

Não cumprir esta política poderia provocar a perda do seu serviço.

Requisitos da WRTA para assistentes de cuidado pessoal (PCA)

Os assistentes de cuidado pessoal são pessoas cuja ajuda é necessária para que um passageiro possa viajar. Qualquer pessoa envolvida no “processo de ajuda” e que seja necessária para que o passageiro possa viajar, seja durante o transcurso da viagem ou depois de chegar ao destino, é considerada um PCA.

Alguns passageiros podem precisar de um PCA para todas as viagens e, outros, somente para algumas. Avise-nos, durante o processo de reserva, se você viajará com um PCA.

Um passageiro tem o direito de utilizar diferentes PCA, em vez do mesmo todas as vezes. As pessoas que precisarem de um PCA não podem atuar nessa mesma condição para outros, já que implicaria levar dois PCA para a viagem de um passageiro.

Política da WRTA sobre gorjetas

A WRTA proíbe a todos os funcionários envolvidos na prestação de serviços de transporte da WRTA que aceitem gorjetas.

Política da WRTA para atribuir viagens a um modelo especial de veículo

Os passageiros não podem pedir um modelo de veículo em especial quando solicitarem o serviço da ADA. A WRTA oferecerá o serviço com o modelo de veículo que tiver disponível no momento e na localização da viagem solicitada pelo passageiro.

Lembrete para os passageiros sobre neve ou clima extremo

Eventualmente, é necessário suspender o serviço de Paratransit da ADA devido a tempestades de neve ou outras condições climáticas extremas. Serão realizados todos os esforços possíveis para manter a disponibilidade do serviço, sempre e quando for seguro dirigir os veículos. A WRTA fará todo o possível para evitar deixar uma pessoa desassistida durante condições climáticas extremas. Quando essas condições ocorrerem, considere, antes de sair de sua casa, sobre a importância de sua viagem e as condições climáticas que poderiam piorar.

Quando o serviço de Paratransit da ADA encontrar-se suspenso, os passageiros serão responsáveis por conseguir seu próprio transporte alternativo, em caso de viagens importantes (tais como para tratamentos médicos ou trabalho).

Lembrete para passageiros sobre feriados/dias comemorativos

Lembra-se aos passageiros que o serviço da ADA não funciona em todos os feriados/dias comemorativos. O serviço da ADA em feriados/dias comemorativos é igual ao serviço de ônibus de rota fixa da WRTA. Se os ônibus da WRTA não funcionarem em um feriado/dia comemorativo, o serviço da ADA também não funcionará.

Por exemplo, tal como é mostrado na tabela seguinte, no Dia dos Presidentes, os passageiros elegíveis só podem utilizar o transporte da ADA com a programação do serviço normal de ônibus dos sábados. Seu [Fornecedor local de serviços de Paratransit da WRTA](#) poderá fornecer-lhe informações sobre o horário de funcionamento da ADA durante os dias da semana, sábados e domingos.

O nível de serviço da ADA, disponível para cada feriado/dia comemorativo, corresponde ao mesmo nível de serviço de ônibus de rota fixa da WRTA disponível em cada feriado/dia comemorativo.

- * Dia de Martin Luther King Jr.* - serviço de sábado
- * Dia dos Presidentes - serviço de sábado
- * Dia do Patriota - serviço de sábado
- * Dia da Raça - serviço de sábado
- * Dia dos Veteranos - serviço de dia de semana
- * Dia posterior a Ação de Graças - serviço de sábado

**As rodovias 29, 33 e 42 da WRTA e os serviços de transporte comunitário funcionam com a programação dos dias de semana nesses feriados/dias comemorativos. As rodovias 19 e 30 funcionam com uma programação de sábado, modificada nesses feriados/dias comemorativos.*

Observação: Não há nenhum serviço de ônibus de rota fixa nem de Paratransit da WRTA disponível durante o Ano-Novo, o Dia dos Caídos, o Dia da Independência, Dia do Trabalhador, o Dia de Ação de Graças e nem no Natal.

Negação de serviço da ADA por mau comportamento

O serviço da ADA será negado aos passageiros que mostrarem “comportamento violento, extremamente disruptivo ou ilegal”. Os comportamentos extremamente agressivos não incluem comportamentos ou aparências que somente ofendam ou incomodem outros passageiros ou funcionários.

Nos casos em que deva-se negar o serviço da ADA a um passageiro, **o serviço será cancelado de forma imediata**. Será oferecida uma justificativa por escrito para a negação do serviço, na qual incluir-se-á informação sobre o processo de apelação da decisão. **A documentação da situação que levou à negação do serviço da ADA é de vital importância.**

Em alguns casos, o administrador da WRTA, ou a pessoa que esta designar, poderiam considerar que o serviço ainda pode ser oferecido de forma segura se o passageiro atender a determinadas condições. No entanto, se estas condições não forem atendidas, o serviço poderá ser imediatamente cancelado.

Política da WRTA sobre a utilização do cinto de segurança

De acordo com as leis gerais de Massachusetts, todos os motoristas e passageiros da ADA DEVEM usar o cinto de segurança, a menos que seja apresentada documentação declarando uma condição médica que impeça o uso.

Informações sobre viagens ou visitas

Mais opções para os clientes de Paratransit da ADA da WRTA

Como passageiro registrado no serviço de Paratransit da ADA da WRTA, você também está qualificado para usar o serviço de Paratransit de qualquer outra agência de transporte em todo o país. Os regulamentos federais da ADA permitem viajar como visitante para outras áreas de serviço de Paratransit por 21 dias, dentro de um período de 365 dias. Se você prever que sua viagem a uma área específica durará mais de 21 dias, pode ser necessário solicitar a certificação através dessa agência.

Para obter informações sobre o serviço de outras autoridades regionais de trânsito em Massachusetts, ligue para 508.791.9782 ou visite www.mass.gov e vá à seção “Transportation” [transporte].

Diretrizes para cadeiras de rodas e outros dispositivos de mobilidade

Todos os veículos da WRTA são acessíveis, o que significa que eles têm plataformas de elevação para pessoas em dispositivos de mobilidade e também para pessoas que não podem utilizar escadas para entrar no veículo. O artigo 37.165, inciso b, dos regulamentos do Departamento de Transportes dos Estados Unidos (USDOT), exige que todos os provedores de trânsito transportem todas as pessoas, a menos que isso viole os requisitos de segurança legítimos.

Caso estiver pensando em comprar um novo dispositivo de mobilidade, comunique-se com nosso escritório ao 508.752.9283. Temos o compromisso de ajudá-lo a garantir que nossos equipamentos possam incorporar facilmente seu dispositivo de mobilidade.

Política da WRTA sobre o dispositivo de segurança de cadeiras de rodas em veículos

1. As cadeiras de rodas devem ser fixas exclusivamente em posição olhando para a frente.
2. Devem ser utilizados os quatro cintos para fixar as cadeiras de rodas ao suporte do chão.
3. Todos os passageiros devem usar o cinto de segurança, a menos que tenham enviado informações que confirmem uma condição médica documentada que impeça esse uso.
4. Os passageiros em cadeiras de rodas que tiverem dificuldades em manter o peito reto, podem usar um cinto de peito, desde que fornecido.

A WRTA acredita que os passageiros que utilizam dispositivos de mobilidade do tipo scooter com três (3) ou quatro (4) rodas viajarão com mais segurança se forem para um assento.

Provedores de serviço local de Paratransit da WRTA

Para obter mais informações sobre as outras opções de transporte da WRTA, ligue para a cidade específica para falar com um representante.

*Está disponível o serviço de ônibus de rota flexível. Desvios da rota fixa podem ser solicitados pelo público em geral, ligando-se para (508) 752-9283.

Auburn 508 752 9283 PBSI	East Brookfield 800 321 0243 SCM Elderbus	Oakham 800 321 0243 SCM Elderbus	Wales 800 321 0243 SCM Elderbus
Berlin 978 733 4747 Clinton COA	Grafton * 508 839 9242 Grafton COA	Oxford 508 752 9283 PBSI	Warren 800 321 0243 SCM Elderbus
Barre 800 321 0243 SCM Elderbus	Holden 508 210 5573 Holden COA	Paxton 800 321 0243 SCM Elderbus	Webster 800 321 0243 SCM Elderbus
Boylston 508 752 9283 PBSI	Holland 800 321 0243 SCM Elderbus	Princeton 800 321 0243 SCM Elderbus	Westborough * 508 752 9283 PBSI
Brimfield 800 321 0243 SCM Elderbus	Leicester 508 752 9283 PBSI	Rutland 800 321 0243 SCM Elderbus	West Boylston 508 752 9283 PBSI
Brookfield 800 321 0243 SCM Elderbus	Millbury 508 865 9154 Millbury COA	Shrewsbury 508 841 8640 Shrewsbury COA	West Brookfield 800 321 0243 SCM Elderbus
Charlton 800 321 0243 SCM Elderbus	New Braintree 800 321 0243 SCM Elderbus	Southbridge 800 321 0243 SCM Elderbus	Worcester 508 752 9283 PBSI
Clinton 978 733 4747 Clinton COA	Northborough 508 752 9283 PBSI	Spencer 800 321 0243 SCM Elderbus	
Douglas 800 321 0243 SCM Elderbus	Northbridge * 800 321 0243 SCM Elderbus	Sturbridge 800 321 0243 SCM Elderbus	
Dudley 800 321 0243 SCM Elderbus	North Brookfield 800 321 0243 SCM Elderbus	Sutton 800 321 0243 SCM Elderbus	

