



AUTORIDADE COMPETENTE DO
TRANSPORTE PÚBLICO EM
RHODE ISLAND

Contacte-nos

Ride: (401) 461-9760
RIPTA: (401) 781-9400
www.ripta.com
RideProgram@ripta.com

AUTORIDADE COMPETENTE DO
TRANSPORTE PÚBLICO EM
RHODE ISLAND

Elegibilidade e
Descrição dos
Transportes
Semi-coletivos
Especiais da
ADA

Bem-vindo ao RIPTA ADA Paratransit

O RIPTA ADA Paratransit (Transportes Semicoletivos Especiais RIPTA na ADA) é um programa para pessoas com deficiências que evita a utilização do sistema de linhas regulares das carreiras de autocarros. Desde 1990, a lei para os americanos com deficiências (ADA, Americans with Disabilities Act) tem exigido a todas as agências de transporte público a prestação de serviços de transportes semi-coletivos especiais para as pessoas com deficiência elegíveis, semelhante ao seu serviço de linhas regulares.

O serviço de transportes semi-coletivos especiais da ADA compara-se de várias formas ao serviço de linhas regulares. O serviço de linhas regulares é um serviço de transportes públicos, que opera seguindo um horário e ao longo de carreiras prédefinidas. O serviço de transportes semi-coletivos especiais da ADA:

- É um serviço de transporte público coletivo. Tal como nas carreiras de autocarros, os passageiros deverão parar em trânsito para embarcarem outros passageiros.
- É oferecido nos mesmos horários e no mesmo local que o serviço de linhas regulares. Se não houver um serviço de

linhas regulares, não haverá serviço comparável de transportes semi-coletivos especiais da ADA.

- Oferece tempos de viagem comparáveis aos serviços de linhas regulares, incluindo o tempo que seria necessário para fazer uma transferência e entrar/sair nas paragens de autocarro.
- Não é possível restringir o objetivo da viagem.
- Pode desembarcar passageiros mais cedo para que cheguem a tempo a um compromisso. Tal como ao usar o autocarro, o passageiro pode precisar de chegar à paragem até uma hora mais cedo, ou arriscar chegar atrasado ao destino.
- Fornece o mesmo nível de supervisão dos passageiros pelo condutor como o serviço regular de autocarros. Os condutores, tanto dos autocarros regulares como dos transportes semi-coletivos especiais são obrigados a conduzir com segurança e a garantir que os passageiros não perturbam ou são prejudiciais para os outros passageiros. Os condutores não são obrigados a prestar custódia e guarda ou a esperar com os indivíduos quando chegarem ao seu destino, no caso de um edifício não estar aberto ou não estiver ninguém à sua espera.

O serviço de transportes semi-coletivos especiais da ADA é diferente do serviço de linhas regulares apenas ao nível de assistência fornecida ao passageiro. Os condutores dos transportes semi-coletivos especiais ajudarão qualquer passageiro elegível segundo a ADA a embarcar/desembarcar do veículo, e podem oferecer serviço porta-a-porta se necessário. Para obter mais informações sobre a assistência ver em baixo na secção Usar o Serviço da ADA, ou consultar o Guia de Utilizador separado da ADA.



O Programa RIde

O Programa RIde fornece transportes semi-coletivos especiais da ADA através de um serviço de carrinha porta-a-porta com horário pré-estabelecido. Os táxis também são por vezes usados para fornecer o serviço. Tem de fazer a reserva pelo menos um dia antes do dia da sua viagem, e o serviço é fornecido no período de 60 min da hora solicitada.

Para além dos transportes semi-coletivos especiais da ADA, o Programa RIde também fornece outros tipos de serviços de transporte com diferentes padrões de elegibilidade e de serviços. O serviço descrito neste manual só se aplica ao serviço de transporte semi-coletivo especial da ADA no programa RIde.

Temas abordados

Elegibilidade para o Serviço de Transportes Semicoletivos Especiais da ADA

Usar o Serviço da ADA

Providenciar Contributo e Reações

Serviço de autocarro acessível da RIPTA

Elegibilidade para o Serviço de Transportes Semicoletivos Especiais da ADA

Para ser elegível para o transporte semi-coletivo especial da ADA deve ser incapaz de usar o serviço de autocarro acessível da RIPTA pontualmente ou sempre, sem a ajuda de outra pessoa. As diretrizes para a elegibilidade são estabelecidas na lei para os americanos com deficiências (ADA). É elegível para utilizar os serviços de transporte semi-coletivo especial caso pertença a uma das seguintes categorias:

1: **NÃO CONSEGUE USAR O SISTEMA DE LINHAS REGULARES DAS CARREIRAS DE AUTOCARROS.** Não consegue embarcar ou desembarcar sozinho no serviço de autocarro acessível da RIPTA pontualmente ou sempre.

2: **O SISTEMA DE LINHAS REGULARES DAS CARREIRAS DE AUTOCARROS NÃO ESTÁ ACESSÍVEL.** Consegue navegar de forma independente, embarcar, andar de autocarro, e desembarcar de um veículo acessível da RIPTA, mas não há veículos acessíveis na carreira que prestem o serviço para um determinado destino. Os passageiros desta categoria devem usar carreiras/veículos acessíveis da RIPTA sempre que estiverem disponíveis. Todos os veículos da RIPTA são acessíveis.

3: **NÃO CONSEGUE CHEGAR À PARAGEM DE AUTOCARRO.**

Tem uma condição médica relacionada com uma deficiência específica que o impede de viajar para ou de uma paragem de autocarro, pontualmente ou sempre.

COMO ME CANDIDATO AO TRANSPORTE SEMI-COLETIVO ESPECIAL DA ADA? Se

acha que é pontualmente ou sempre incapaz de usar de forma independente o serviço da RIPTA devido a uma deficiência, pode solicitar uma candidatura para o serviço de transportes semi-coletivos especiais da ADA.

- Descarregar a candidatura no website www.ripta.com.
- Recolher uma candidatura nas instalações da RIPTA em 705 Elmwood Ave, Providence.
- Ligar para o programa de passageiros Ride Program através do número (401) 461-9760.

Se precisar de uma candidatura num formato acessível ou numa língua estrangeira, ou se precisar de ajuda para completar a sua candidatura, contacte-nos e explique-nos.

DEFINIÇÕES IMPORTANTES

Intervalo de tempo para Recolha: Os passageiros terão um intervalo de tempo para a recolha em vez de uma hora definida. Por exemplo, podem dizer-lhe que farão a recolha entre as 09h00-09h30. A carrinha será considerada pontual se chegar a qualquer momento neste intervalo de tempo.

Corredor ADA: O serviço de transportes semi-coletivos especiais da ADA é fornecido a $\frac{3}{4}$ de milha (1,2km) da linha regular da carreira. As carreiras pendulares não têm corredor ADA. A distância $\frac{3}{4}$ de milha é determinada, em linha reta e não por direções de condução. Uma viagem é elegível apenas para o serviço ADA se começar e terminar neste corredor.

Não comparência: Considera-se a "não comparência" de um passageiro se este/estaa agendar uma viagem e não a cancelar pelo menos 2 horas antes do início do intervalo de tempo para a recolha.

O QUE ACONTECE APÓS TER SUBMETIDO A MINHA CANDIDATURA PARA

ELEGIBILIDADE?

Para que uma candidatura seja considerada completa, deverá responder a todas as perguntas. Depois de ter apresentado a sua candidatura preenchida, iremos avaliar a informação que nos forneceu. Em alguns casos, poderão ser necessárias mais informações para fazermos uma avaliação. Entraremos em contacto consigo, caso sejam necessárias mais informações.

O QUE É ELEGIBILIDADE TOTAL OU CONDICIONAL?

A elegibilidade total significa que pode usar o transporte semi-coletivo especial da ADA em todas as suas viagens.

Elegibilidade condicional significa que pode usar o serviço de autocarro da RIPTA em algumas das suas viagens. Por exemplo, uma pessoa pode não conseguir chegar a um determinado lugar, porque exige subir uma colina íngreme desde a paragem de autocarro e uma deficiência impede-a de subir a tal colina. Esta pessoa seria elegível para os transportes semi-coletivos especiais para esse lugar específico, mas não para a viagem de volta, visto que consegue descer a colina até à paragem de autocarro.



SE FOR CONSIDERADO ELIGÍVEL, PODEREI FAZER TODAS AS MINHAS VIAGENS NUM TRANSPORTE SEMI-COLECTIVO ESPECIAL DA ADA? Isso depende tanto do seu nível de elegibilidade como da elegibilidade de cada uma das suas viagens. A elegibilidade do indivíduo pode ser total ou condicional. Se for considerado elegível condicionalmente, pode usar o transporte semi-coletivo especial da ADA apenas para certas viagens. Para ambos os indivíduos elegíveis totalmente e condicionalmente, cada solicitação de viagem é avaliada para elegibilidade ADA tanto para o local como para a hora.

Se consegue viajar numa linha regular de autocarro, então deve viajar numa linha regular de autocarro.

A regra simples a recordar se a sua elegibilidade for condicional: Se consigo viajar num autocarro da RIPTA, então devo viajar num autocarro da RIPTA. Logo que for determinada a sua elegibilidade, enviamos-lhe uma carta de elegibilidade. Quaisquer restrições para o uso condicional serão anotadas nesta carta e farão parte do seu registo. A equipa do Programa RIde pode ajudá-lo a determinar que viagens são elegíveis para o transporte semi-coletivo especial da ADA e que viagens deve fazer no serviço RIPTA.

SE SOU ELEGÍVEL, POR QUE RAZÃO NÃO SÃO ELEGÍVEIS TODAS AS MINHAS VIAGENS? As viagens são elegíveis se começarem e terminarem dentro do corredor ADA de $\frac{3}{4}$ milhas durante os períodos em que está disponível o serviço de autocarros da RIPTA na área.

Por exemplo, pode ser elegível segundo a ADA porque a sua deficiência impede o uso do serviço regular de autocarros, mas a sua casa fica a uma milha (1,6 km) da linha regular de autocarro. As viagens para ou a partir da sua casa não serão elegíveis para o serviço. Outro exemplo: é elegível e a sua casa encontra-se a $\frac{1}{2}$ milhas (0,8 km) da linha regular de autocarro que opera até às 18h:00m durante a semana e não opera nos fins-de semana. Neste caso, as viagens a partir da sua casa serão elegíveis apenas até às 18h:00m durante a semana e não serão elegíveis aos fins-de semana.

QUANTO TEMPO DURA A MINHA ELEGIBILIDADE? A elegibilidade dura geralmente cinco anos. Em alguns casos, a elegibilidade poderá basear-se numa condição temporária, tal como uma fratura da anca, e, por conseguinte, limitada a um período temporário. Após a sua elegibilidade expirar, precisará de se voltar a candidatar caso ache que ainda é elegível.

SE ME FOR NEGADA A ELEGIBILIDADE SEGUNDO A ADA, POSSO RECORRER?

Se lhe for negada a elegibilidade, pode recorrer. Terá de apresentar um recurso no prazo de 60 dias a contar da rejeição. Quando recebermos o seu pedido de recurso, iremos notificá-lo sobre a hora e o local da sua audiência. Recomendamos vivamente que compareça na audiência de recurso, mas a sua presença não é necessária. Se assistir, pode trazer alguém consigo para o ajudar a apresentar o seu recurso.

A equipa da RIde terá de comparecer à audiência para explicar a razão da recusa do pedido de elegibilidade, e ser-lhe-á concedido tempo para explicar porque acha que é elegível. Se necessário, por favor informe-nos que necessita de um intérprete de língua estrangeira ou de um intérprete para pessoas surdas ou com deficiência auditiva. A RIde irá providenciar o serviço de interpretação, sem custos para si. Também pode solicitar transporte de e para a audiência sem nenhum custo para si.

É MANTIDA A CONFIDENCIALIDADE DAS MINHAS INFORMAÇÕES PESSOAIS?

Sim. É mantida a confidencialidade de todas as informações pessoais e só é partilhada com os fornecedores de transporte a informação necessária para fornecer o serviço de transporte adequado. O escritório do Programa RIde guarda apenas as informações fornecidas na sua candidatura, em entrevistas ou no exame clínico. Se recorrer, esta informação é partilhada com o revisor do recurso para que possa ser concedida uma audiência completa e justa. O revisor do recurso também tem de salvaguardar o seu direito à confidencialidade.

E SE SAIR DE RHODE ISLAND E NECESSITAR DE TRANSPORTE SEMI-COLECTIVO ESPECIAL DA ADA?

Se tiver o certificado da ADA para usar o transporte semi-coletivo especial da ADA, também é elegível para receber serviços de transporte semi-coletivo especial noutros estados durante até 21 dias. Para obter mais informações contacte a agência de transporte público local antes da sua viagem. Esta explicará-lhe-á os seus acordos, tarifas, tempo de funcionamento e horários.

Visitantes de Outros Estados

POSSO VIAJAR SE FOR VISITANTE DE RHODE ISLAND? As pessoas certificadas pela ADA que estão de visita e vêm de outro estado serão servidas durante um período de 21 dias num período de doze meses consecutivos. Se necessitar do serviço para além dos 21 dias, tem de se candidatar à elegibilidade da RIPTA segundo a ADA. Para mais informações, ligue para a RIde (401) 461-9760 antes da sua visita.

Usar o Serviço da ADA

Consulte o Manual do Utilizador da ADA para obter informações detalhadas sobre como usar o Serviço da ADA.

Alguns pontos a recordar sobre o serviço de transportes semi-coletivos especiais da ADA.

HORAS E LOCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE SEMI-COLETIVO ESPECIAL DA ADA:

Os serviços de mobilidade reduzida da ADA são fornecidos na mesma área e no mesmo horário dos serviços de linhas regulares da RIPTA. Por exemplo, se uma zona tem serviço de autocarro ao domingo, terá serviço ADA correspondente. O serviço ADA é fornecido a $\frac{3}{4}$ de milha (1,2km) da linha regular da carreira. As carreiras pendulares e as autoestradas de trânsito à porta fechada são excluídas dos requisitos ADA.

TARIFA ADA: A tarifa ADA é o dobro da tarifa para as linhas regulares de autocarros. As crianças até cinco anos de idade podem viajar gratuitamente com um adulto que pague a tarifa. Embora o assistente de cuidados de saúde (PCA) possa viajar sem pagar uma tarifa, pelo menos um passageiro deve sempre pagar uma tarifa completa. Deve ser paga uma tarifa quando um adulto viaja como PCA da criança não-pagante. Da mesma forma, dois passageiros não podem reivindicar serem PCA um do outro para evitar o pagamento da tarifa.

ASSISTÊNCIA: A assistência inclui, mas não está limitada, a:

- Oferta aos passageiros ambulatorios de um braço para se apoiar ou outra assistência adequada para andar ou subir/descer escadas.
- Ajudar as pessoas que utilizam cadeiras de rodas a manobrar nas rampas padrão e até às/das portas principais.
- Guiar os invisuais até às/des portas principais.

INTERVALO DE TEMPO PARA RECOLHA:

Deve estar pronto para ser recolhido a qualquer momento durante os 30 minutos do intervalo de tempo para a recolha. Por vezes, o condutor pode chegar mais cedo do que o intervalo de tempo programado. Tem a opção de sair mais cedo ou de o condutor esperar por si, mas deve embarcar no início do intervalo de tempo. Se não estiver pronto para seguir quando o condutor chegar, pode ser declarada "Não Comparência" e o condutor seguirá caminho sem si.

OS CONDUTORES NÃO TÊM PERMISSÃO PARA:

- Entrar na casa de um passageiro.
- Executar qualquer tipo de assistência de cuidados pessoais, tais como ajudar a pessoa a vestir-se.
- Levantar um passageiro ou pegá-lo ao colo.
- Prestar assistência a um passageiro de cadeira de rodas para subir ou descer escadas.
- Aguardar enquanto um passageiro faz uma paragem para tratar de assuntos pessoais, como ir a um multibanco ou farmácia.
- Escoltar um passageiro além do hall de entrada ou porta da frente.
- Aceitar gorjetas ou outras gratificações.
- Fazer recados para os passageiros, como ir buscar receitas médicas.

Diga-nos o que Acha de Nós

RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

Encorajamo-lo a dizer ao Programa RId e quando receber um serviço excepcional ou quando o serviço for de má qualidade. Se desejar apresentar uma reclamação formal ou elogio sobre qualquer aspeto dos nossos serviços, pode fazê-lo via:

1. Envio de e-mail para RideProgram@ripta.com.
2. O nosso website, www.ripta.com.
3. Escrever para:
Serviço de apoio ao cliente do RId e
705 Elmwood Avenue
Providence, RI 02907
4. Ligue-nos diretamente para (401) 461-9760.

Sempre que ligar ou escrever, por favor forneça o máximo de pormenores possível, incluindo a data e hora da recolha e entrega, número do veículo, nome do condutor. Quanto mais informações incluir, melhor poderemos pesquisar a sua reclamação ou partilhar o seu elogio. Iremos dar seguimento à sua reclamação e responder-lhe, geralmente no prazo de 14 dias. Também são aceites elogios e reclamações anónimas.

COMITÉ CONSULTIVO DO TRANSPORTE ACESSÍVEL (ATAC, ACCESSIBLE TRANSPORTATION ADVISORY COMMITTEE)

O ATAC é um órgão consultivo para os passageiros, representantes de agências e outros, que fornece informações para todos os serviços RIPTA, incluindo o Programa RId e o serviço regular de autocarros. O ATAC reúne regularmente para discutir e contribuir para a RIPTA. Para se envolver, ligue para a RIPTA no (401) 784-9500 ext. 242

INQUÉRITOS AOS PASSAGEIROS

Podemos contactá-lo ocasionalmente como parte de uma pesquisa aleatória para lhe perguntar sobre o serviço que lhe proporcionamos. Este contacto será feito apenas por telefone ou pelos correios dos EUA. Nunca lhe serão solicitadas informações pessoais e não deve oferecer qualquer informação pessoal que não desejar partilhar. A participação no inquérito é totalmente voluntária.

Se responder aos nossos inquéritos, o seu nome nunca será utilizado em qualquer informação que se tornar pública. As informações que reunimos sobre o nosso serviço são utilizadas para nos ajudar a conceber novos serviços ou a melhorar os serviços existentes. O Programa RId e nunca tentará vender-lhe quaisquer produtos ou serviços.

Serviço de autocarro acessível da RIPTA

Visto que muitos passageiros do transporte semi-coletivo especial da ADA utilizam outros serviços RIPTA em algumas das suas viagens, apresentamos uma perspetiva geral sobre os serviços de autocarros acessíveis da RIPTA. Para mais informação consulte o website da RIPTA www.ripta.com ou ligue (401) 781-9400.

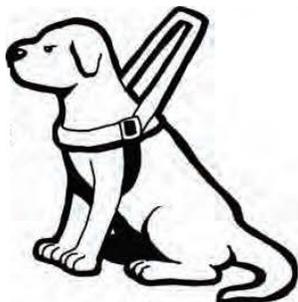
SERVIÇOS ACESSÍVEIS DA RIPTA

Todos os autocarros da RIPTA são acessíveis. Todos os autocarros e elétricos da RIPTA estão equipados com:

- A capacidade de se ajoelhar ou baixar para facilitar o embarque.
- Elevadores (em autocarros de piso elevado) ou rampas (em autocarros de piso rebaixado).
- Duas áreas de fixação para dispositivos de apoio à mobilidade sobre rodas.
- Sinais de destino luminosos e fáceis de ler.
- Assentos prioritários perto da frente do autocarro.

Todos os clientes têm o direito de utilizar equipamentos de acessibilidade (como rampas e elevadores).

Os animais de serviço são sempre bem-vindos nos veículos e na propriedade da RIPTA.



Os condutores dos autocarros farão todos os esforços para estacionar na berma nas paragens de autocarro. Não conseguindo estacionar na berma, o condutor irá embarcá-lo ou deixá-lo num local mais seguro nas proximidades.

Os condutores dos autocarros irão provavelmente embarcar os passageiros que usam dispositivos de apoio à mobilidade sobre rodas antes de todos os outros clientes.

É política da RIPTA proteger todos os dispositivos de apoio à mobilidade sobre rodas enquanto a bordo de um autocarro.

O condutor do autocarro anunciará o número da carreira e o destino do autocarro, bem como os principais pontos de transferência e paragens.

PROGRAMAS DE PASSES PARA AUTOCARROS PARA IDOSOS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Os idosos (mais de 65 anos) com identificação válida e as pessoas com deficiência podem-se qualificar para o programa de passe a metade do preço ou gratuito. Para obter mais informações sobre como solicitar e usar o passe a metade do preço ou gratuito da RIPTA, ligue para a RIPTA em (401) 781-9400.

