

Alterações/adaptações razoáveis

Reasonable Modifications/Accommodations

A VTA acomoda os passageiros portadores de deficiência que utilizam os serviços de autocarro e de metropolitano ligeiro, efetuando alterações razoáveis às políticas, práticas e procedimentos operacionais mediante pedido de acordo com a Decisão Final do Departamento de Transportes dos Estados Unidos para 49 CFR, Partes 27 e 37 (*United States Department of Transportation's Final Rule to 49 CFR Parts 27 and 37*).

As alterações razoáveis poderão incluir ajudar os passageiros a inserir dinheiro em caixas de pagamento de tarifas, permitir que os passageiros comam, bebam ou tomem medicamentos a bordo de um veículo em trânsito para evitar um problema médico, e permitir que os passageiros entrem separados dos seus dispositivos de mobilidade, quando o passageiro consegue controlar o movimento do dispositivo.

Os passageiros poderão solicitar alterações com antecedência, ou no momento em que delas necessitem. Os passageiros não são obrigados a utilizar a expressão "Alteração Razoável" (*Reasonable Modification*) quando solicitarem uma adaptação. A equipa da VTA irá colaborar com os passageiros para encontrar uma abordagem alternativa para acomodar as suas necessidades de acessibilidade, caso não seja possível satisfazer um pedido de alteração de uma política, prática ou procedimento.

Para fazer solicitar uma adaptação razoável, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente da VTA (*VTA Customer Service*).

Serviço de Apoio ao Cliente (*Customer Service*):

(408) 321-2300

Informação automatizada disponível

24 horas em inglês e espanhol

(800) 894-9908 fora do Condado de Santa Clara

(408) 321-2330 TTY

customer.service@vta.org

Política/Procedimento de Adaptação Razoável da VTA
(*VTA Reasonable Accommodation Policy/Procedure*)

<p><i>Transporte para pessoas portadoras de deficiência; Política e Procedimentos de Alteração Razoável da VTA</i></p> <p><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></p>	PROCEDIMENTOS	
	Número do documento:	OPS-PL-0060
	Número de versão:	01

**1.0 Finalidade:
(Purpose)**

Com efeito a partir do dia 13 de julho de 2015, a decisão final do Departamento de Transportes dos Estados Unidos da América (*US Department of Transportation*) acerca da Lei dos Americanos Portadores de Deficiência (*Americans with Disabilities Act*), referente ao Transporte de Pessoas Portadoras de Deficiência (*Transportation for Individuals with Disabilities*); Alteração Razoável de Políticas e Práticas (*Reasonable Modification of Policies and Practices*) exige que os transportadores realizem alterações razoáveis às suas regras e procedimentos operacionais para garantir que os serviços estão acessíveis a pessoas com deficiência (*ver Federal Register/Vol. 80, N.º 49 (80 FR 13253, de 13 de março de 2015). A Circular FTAC 4710.1 da Federal Transit Administration (Administração Federal de Trânsito) providencia mais detalhes nas secções 2.10 e 2.11*).

Esta política incorpora as regras e regulamentos operacionais da VTA com a decisão final referente à alteração à Lei dos Americanos Portadores de Deficiência (*Americans with Disabilities Act*) do Departamento de Transportes dos Estados Unidos da América (*US Department of Transportation*), alargando assim o acesso aos autocarros, metropolitanos ligeiros e serviços semicolectivos da VTA às pessoas portadoras de deficiência.

**2.0 Âmbito:
(Scope)**

A VTA e os seus contratantes serão responsáveis por efetuar alterações/adaptações às regras, políticas e procedimentos operacionais quando necessário e adequado, para permitir que pessoas portadoras de deficiência utilizem autocarros, metropolitanos ligeiros, autocarros pendulares ou serviços semicolectivos da VTA.

**3.0 Responsabilidades:
(Responsibilities)**

3.1 Os Operadores de Autocarros (*Coach Operators*), Operadores de Metropolitanos Ligeiros (*Light Rail Operators*), Revisores (*Fare Inspectors*), Supervisores de Campo (*Field Supervisors*), Agentes da Patrulha de Trânsito (*Transit Patrol Deputies*) e a equipa de Segurança da VTA (*VTA Security staff*) podem deparar-se com os seguintes exemplos de pedidos de adaptação razoáveis. Esta lista não é exclusiva, já que poderão ocorrer outros pedidos de alteração de políticas, regras e procedimentos que não estejam previstos e que terão de ser satisfeitos.

3.1.A Mediante pedido, será disponibilizada assistência para o pagamento de tarifas (*Coach Operator Rule Book - Manual de Regras do Operador de Autocarros, 7.11*). *O operador*



Data original:	Data da revisão:	Página 1 de 7
8/25/15	N/D	

<p><i>Transporte para pessoas portadoras de deficiência; Política e Procedimentos de Alteração Razoável da VTA</i></p> <p><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></p>	PROCEDIMENTOS	
	Número do documento:	OPS-PL-0060
	Número de versão:	01

(Operator) não deverá tocar na carteira, mala, bagagem ou no vestuário de um passageiro para obter o dinheiro para a tarifa ou o título de transporte, com vista a auxiliar o processo de pagamento da tarifa.

- 3.1.B Passageiros a ingerir alimentos e bebidas a bordo para evitar uma situação clínica adversa. (*Coach Operator Rule Book - Manual de Regras do Operador de Autocarros 8.12; ver Regulamento da VTA 98.1 Sec. 4 (b) 7*)
- 3.1.C Passageiros a efetuar administração autónoma de medicação a bordo de um veículo em trânsito (*Coach Operator Rule Book - Manual de Regras do Operador de Autocarros 8.13*). *O operador (Operator) não deverá auxiliar o passageiro a administrar a medicação. Os passageiros são responsáveis pela eliminação dos seus materiais médicos e não deverão descartar qualquer material médico (material cortante, seringas, tiras de teste, medicamentos ou outros objetos relacionados) a bordo de um veículo em trânsito ou num recipiente para lixo numa instalação de trânsito (plataforma de metropolitano ligeiro, centro de atendimento ao cliente, centro de trânsito, paragem de autocarro ou abrigo).*
- 3.1.D Os passageiros poderão embarcar separadamente dos seus dispositivos de mobilidade (*Coach Operator Rule Book - Manual de Regras do Operador de Autocarros 8.9.1*). *O operador (Operator) não deverá prestar auxílio relativamente ao funcionamento do dispositivo de mobilidade.*
- 3.1.E As carruagens serão posicionadas em ou junto de uma paragem de modo a evitar obstáculos, conforme necessário, ou mediante pedido quando o operador (*Operator*) determina que é seguro fazê-lo (*Coach Operator Rule Book - Manual de Regras do Operador de Autocarros 5.16*).

Para obterem mais instruções, os operadores deverão contactar o Centro de Controlo de Operações da VTA (*VTA's Operations Control Center*), caso não sejam capazes de disponibilizar a adaptação solicitada. Não é necessário qualquer registo de dados adicional para a realização de alterações razoáveis.

- 3.2 Supervisores de campo (*Field Supervisors*)
 - 3.2.A Deverão auxiliar os Operadores (*Operators*) a determinar se é possível satisfazer um pedido de alteração/adaptação razoável.
 - 3.2.B Deverão interagir com os passageiros para garantir que conseguem utilizar os serviços da VTA através da tomada de decisões relativas às alterações razoáveis ou através da determinação de abordagens alternativas que ofereçam a acessibilidade requerida.
- 3.3 Equipa do Serviço de Apoio ao Cliente/ISR (*Customer Service/ISR Staff*)
 - 3.2.A A equipa do Serviço de Apoio ao Cliente/ISR da VTA (*VTA Customer Service/ISR Staff*) deverá introduzir os pedidos de alteração de políticas, procedimentos regras no sistema de acompanhamento de comentários do Serviço de Apoio ao Cliente (*Customer Service*). Estes pedidos deverão ser identificados como Pedidos de Alteração Razoável



Data original:	Data da revisão:	Página 2 de 7
8/25/15	N/D	

<p><i>Transporte para pessoas portadoras de deficiência; Política e Procedimentos de Alteração Razoável da VTA</i></p> <p><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></p>	PROCEDIMENTOS	
	Número do documento:	OPS-PL-0060
	Número de versão:	01

(*Reasonable Modification Requests*). Os pedidos deverão ser encaminhados para a equipa da Direção/Supervisão do Serviço de Apoio ao Cliente (*Customer Service Management/Supervisory staff*).

- 3.2.B Se a Equipa do Serviço de Apoio ao Cliente/ISR (*VTA Customer Service/ISR Staff*) receber uma reclamação de um cliente relativa à recusa de um pedido de alteração de políticas, procedimentos ou regras, quando estiver a utilizar serviços da VTA, a reclamação deverá ser introduzida no sistema de acompanhamento de comentários do Serviço de Apoio ao Cliente (*Customer Service*) e assinalada como recusa de pedido de alteração razoável.
- 3.4 Direção do Serviço de Apoio ao Cliente (*Customer Service Management*)
- 3.4.A A equipa da Direção do Serviço de Apoio ao Cliente (*Customer Service Management staff*) deverá encaminhar os pedidos de alteração de políticas, procedimentos ou regras para a equipa da VTA adequada. A Direção do Serviço de Apoio ao Cliente (*Customer Service Management*) deverá registar a resolução do pedido na base de dados do Serviço de Apoio ao Cliente (*Customer Service*), sob indicação da equipa responsável da VTA.
- 3.4.B A equipa da Direção do Serviço de Apoio ao Cliente (*Customer Service Management*) deverá solicitar o registo vídeo de televisão em circuito fechado de uma recusa de um pedido de modificação razoável comunicada. O relatório do cliente sobre a recusa, com informações sobre o respetivo registo do incidente, será encaminhado para o Coordenador da ADA da VTA (*VTA's ADA Coordinator*). O registo de vídeo da televisão em circuito fechado poderá ser solicitado até 14 dias após a data de um evento comunicado, sendo para isso necessário o preenchimento de um formulário de pedido do Registo de Televisão em Circuito Fechado dos Serviços de Proteção (*Protective Services CCTV Data-Pack*) em:
<http://thehub.vta.org/divisions/protectiveservices/Documents/Forms>.
- 3.5 Equipa responsável da VTA (*Responsible VTA Staff*)
A equipa responsável da VTA tem 14 dias, a partir da data do pedido, para tomar uma decisão relativa ao pedido do cliente.
- 3.5.A Se o pedido for aprovado, os clientes serão notificados por escrito.
- 3.5.B Se o pedido for recusado, o membro da equipa que tomou a decisão deverá disponibilizar, por escrito, os motivos para a recusa e apresentar uma alternativa, se possível.
- 3.5.c. Se o cliente não concordar com a recusa ou com alternativa oferecida, o cliente terá direito a recorrer. A notificação de recusa da VTA deverá incluir o número de referência do cliente e informar o mesmo cliente de que terá 21 dias seguidos, a partir da data da notificação da recusa, para apresentar um recurso ao Coordenador da ADA da VTA (*VTA's ADA Coordinator*), por escrito ou telefonando para o Serviço de Apoio ao Cliente (*Customer Service Center*). Os clientes deverão utilizar o seu número de referência quando apresentarem um recurso.



Data original:	Data da revisão:	Página 3 de 7
8/25/15	N/D	

<p><i>Transporte para pessoas portadoras de deficiência; Política e Procedimentos de Alteração Razoável da VTA</i></p> <p><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></p>	PROCEDIMENTOS	
	Número do documento:	OPS-PL-0060
	Número de versão:	01

3.6 Coordenador da ADA (*ADA Coordinator*)
 O Coordenador da ADA (*ADA Coordinator*) deverá analisar o recurso do cliente e preparar um dossier que deverá submeter à consideração de um *Appeals Review Committee* (Comité de Análise de Recursos) (ARC). O dossier de recurso será constituído pelo resumo da adaptação solicitada, os motivos pelos quais a adaptação foi recusada, o recurso do cliente, as regras relevantes da VTA, a opinião dos Operadores/Supervisores de Campo (*Operator/Field Supervisors*) envolvidos e uma cópia de quaisquer registos de vídeo do incidente relatado.

O ARC é constituído por 3 membros dos seguintes departamentos:

- 3.6.A O Coordenador da ADA (*ADA Coordinator*) ou o seu representante
- 3.6.B Um Perito na Matéria (*Subject Matter Expert*) (um membro da equipa que não tenha estado envolvido na decisão inicial de recusar o pedido de alteração)
- 3.6.C O Serviço de Apoio ao Cliente (*Customer Service*)

Os membros do ARC poderão consultar outros membros da equipa, se necessário, para analisar e recomendar uma resolução do recurso da recusa do pedido de Alteração/Adaptação Razoável (*Reasonable Modification/Accommodation*).

O *Appeals Review Committee* (Comité de Análise de Recursos) deverá responder, por escrito, no prazo de 21 dias a partir da data do recurso. Se a recusa for anulada, o ARC deverá responder ao cliente, por escrito, e explicar a sua decisão. Se a recusa for mantida, o ARC deverá disponibilizar, por escrito, uma explicação detalhada sobre os motivos que impediram a aceitação do pedido de adaptação. Será recomendada ao cliente uma abordagem alternativa para proporcionar o acesso ao serviço pretendido com a alteração solicitada. A decisão tomada pelo ARC será final.

Todas as informações sobre os pedidos de alterações razoáveis e recursos serão introduzidas no sistema de acompanhamento de comentários do Serviço de Apoio ao Cliente (*Customer Service*).

4.0 Política: (Policy)

A VTA procederá a todas as alterações/adaptações razoáveis nas suas políticas, práticas e procedimentos operacionais para ajudar a garantir que os serviços de transporte estão acessíveis a todos os passageiros.

Embora as agências de trânsito não sejam obrigadas a proceder a alterações que não considerem razoáveis, a decisão final obriga-as a trabalhar em conjunto com os clientes com vista a encontrar alternativas razoáveis.



Data original:	Data da revisão:	Página 4 de 7
8/25/15	N/D	

<p><i>Transporte para pessoas portadoras de deficiência; Política e Procedimentos de Alteração Razoável da VTA</i></p> <p><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></p>	PROCEDIMENTOS	
	Número do documento:	OPS-PL-0060
	Número de versão:	01

Quando um pedido de alteração/adaptação a uma política, prática ou procedimento operacional não é considerado razoável, a VTA irá colaborar com o cliente solicitante, ou com o(s) representante(s) indicado(s), com vista a encontrar uma política, prática ou ajuste de procedimentos razoável para permitir que o cliente utilize os serviços de transporte da VTA.

Segue-se uma lista de pedidos de adaptação que o USDOT identificou como não sendo razoáveis. Os operadores de trânsito não são obrigados a disponibilizar estas adaptações.

Esta lista não é exclusiva, já que poderão existir outras condições que não estejam previstas e que não possam ser acomodadas.

- 4.1 Serviço de *Personal Care Attendant* - PCA (Assistente de Cuidados Pessoais) por parte de um operador
- 4.2 Auxílio com bagagem e volumes
- 4.3 Pagamento de tarifas pelos operadores ou o não pagamento
- 4.4 Cuidado de animais especialmente treinados por parte dos Operadores
- 4.5 Transporte de passageiros pela mão
- 4.6 Especificação de veículos ou de equipamento especial num veículo
- 4.7 Viagem em transporte semicolectivo exclusivo ou de capacidade reduzida (único passageiro)
- 4.8 Viagens em transporte semicolectivo (*Paratransit*) da ADA para além da área de serviço ou das horas de funcionamento definidas
- 4.9 Uma paragem e espera num local intermediário durante uma viagem em transporte semicolectivo da ADA
- 4.10 Um pedido que possa implicar um risco para um veículo, para o operador ou para os outros passageiros
- 4.11 O pedido de um motorista específico
- 4.12 Um pedido para evitar outros passageiros numa viagem em transportes semicolectivos da ADA

**5.0 Requisitos de formação:
(Training Requirements)**

Sob a direcção do *Employee Training and Development Department* (Departamento de Formação e Desenvolvimento de Funcionários) da VTA, a direcção será responsável pela formação dos



Data original:	Data da revisão:	Página 5 de 7
8/25/15	N/D	

<p><i>Transporte para pessoas portadoras de deficiência; Política e Procedimentos de Alteração Razoável da VTA</i></p> <p><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></p>	PROCEDIMENTOS	
	Número do documento:	OPS-PL-0060
	Número de versão:	01

respetivos funcionários sobre como responder aos pedidos de alterações/adaptações razoáveis por parte dos clientes. A formação será prestada ao pessoal inicialmente e de forma contínua.

- 5.1 Será dada formação aos Operadores de Autocarros e de Metropolitanos Ligeiros (*Coach and Light Rail Operators*) durante a fase de formação inicial e durante as respetivas aulas de formação de aperfeiçoamento técnico.
- 5.2 Será dada formação inicial aos Supervisores de Campo (*Field Supervisors*), Superintendentes (*Superintendents*) e Operadores de Rádio (*Radio Dispatchers*) sobre os regulamentos relativos às alterações/adaptações razoáveis. De forma periódica, e conforme necessário, serão ministrados cursos de reciclagem pela equipa de Operações (*Operations staff*).
- 5.3 Será dada formação inicial aos Revisores (*Fare Inspectors*) e Agentes da Patrulha de Trânsito (*Transit Patrol Deputies*) sobre os regulamentos relativos às alterações/adaptações razoáveis. De forma periódica, e conforme necessário, serão ministrados cursos de reciclagem pela equipa de Operações (*Operations staff*), conforme indicado pela direção dos Serviços de Proteção (*Protective Services management*).
- 5.4 Será dada formação inicial à equipa do Serviço de Apoio ao Cliente (*Customer Service staff*) sobre os regulamentos relativos às alterações/adaptações razoáveis. De forma periódica, e conforme necessário, a direção do Serviço de Apoio ao Cliente (*Customer Service management*) ministrará cursos de reciclagem.
- 5.5 O Coordenador da ADA (*ADA Coordinator*) irá trabalhar com a direção do Serviço de Apoio ao Cliente (*Customer Service management*) e com a equipa de Operações (*Operations staff*) indicada para garantir que os membros do *Appeal Review Committee* (Comité de Análise de Recursos) estão a par das informações sobre o processamento das reclamações e da análise dos recursos relativos a alterações/adaptações razoáveis.

6.0 Definições: (Definitions)

- 6.1 *Alterações/adaptações razoáveis (Reasonable Modification/Accommodation)*: Uma alteração a uma política, prática ou procedimento operacional com o objetivo de permitir que as pessoas portadoras de deficiência utilizem os transportes públicos.
- 6.2 *Alterações/adaptações injustificadas (Unreasonable Modification/Accommodation)*: Uma alteração a uma política, prática ou procedimento operacional que possa constituir um perigo para o operador ou para terceiros, que não é necessária para garantir a acessibilidade do serviço, é onerosa ou que possa alterar significativamente a natureza do serviço.

7.0 Resumo das alterações: (Summary of Changes)



Data original:	Data da revisão:	Página 6 de 7
8/25/15	N/D	

<p><i>Transporte para pessoas portadoras de deficiência; Política e Procedimentos de Alteração Razoável da VTA</i></p> <p><i>Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i></p>	PROCEDIMENTOS	
	Número do documento:	OPS-PL-0060
	Número de versão:	01

Versão inicial desta política.

**8.0 Informação sobre a aprovação:
(Approval Information)**

<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisto por:</i>	<i>Aprovado por:</i>
David Ledwitz Analista de Gestão Planeamento de Serviço e Operações <i>(Management Analyst Service & Operations Planning)</i>	~assinado	~assinado
Camille C. Williams Diretora do Programa de Serviços Acessíveis / Gestora de Projeto do Capítulo VI <i>(Accessible Services Program Manager/ Title VI Project Manager)</i>	Inez Evans, Diretora de Operações <i>(Chief Operating Officer)</i>	Nuria I. Fernandez Diretora Geral <i>(General Manager)</i>



Data original:	Data da revisão:	Página 7 de 7
8/25/15	N/D	