

Políticas da HARTransit sobre reclamações e elogios

O Diretor Executivo (CEO), ou seu representante, como Diretor de Resolução de Reclamações (CRO) é responsável pela resposta e acompanhamento em relação aos comentários do público.

A HARTransit investigará minuciosamente quaisquer declarações feitas por passageiros ou outros membros do público e trabalhará para a resolução de quaisquer problemas aparentes que possam ser de responsabilidade do Distrito. Quaisquer comentários positivos serão transmitidos às partes apropriadas o mais rápido possível.

Entrada de reclamações

O Coordenador de Marketing e Design Gráfico é o principal responsável pelo contacto inicial com os reclamantes e pela redação inicial das reclamações. Contudo, qualquer membro do pessoal administrativo pode estar em condições de receber comentários e deve estar preparado para o fazer.

Todos os comentários escritos, cartas e correspondência por e-mail devem ser direcionados ao CRO.

A equipe deve transcrever comentários verbais para escrita no formulário oficial de reclamação do HARTransit localizado na pasta de formulários da empresa no servidor de arquivos administrativos do HARTransit. O funcionário que transcreve a reclamação deve garantir que uma cópia seja fornecida ao CRO e ao Diretor de Operações (COO). O formulário gerará automaticamente um identificador numérico para a reclamação.

O Coordenador de Marketing e Design Gráfico é responsável pela inserção da reclamação na planilha de status do formulário de comentários localizada na pasta da empresa no servidor de arquivos HARTransit Admin.

Investigação de reclamações

O Departamento de Operações, sob a direção do Diretor de Operações, será responsável por investigar reclamações contra operadores de veículos e programadores. O Diretor de Manutenção (CMO) será responsável por investigar reclamações sobre veículos e instalações. Este pessoal deverá contactar os reclamantes para obter informações mais detalhadas no prazo de 3 dias após a reclamação inicial e concluir e documentar as suas investigações com quaisquer ações corretivas sugeridas no prazo de duas semanas. Qualquer documentação relevante deverá ser devolvida ao CRO.

O CRO é responsável por garantir que o processo de investigação seja concluído em tempo hábil por meio do uso da planilha de status do formulário de comentários e do contato com o Chefe de Operações ou Manutenção.

Reclamações de ADA e Título VI

Qualquer indivíduo, grupo de indivíduos ou entidade que acredite ter sido sujeito a discriminação com base na raça, cor ou origem nacional durante qualquer programa ou atividade administrada pela HARTransit ou indiretamente sob um sub-beneficiário, consultor e/ou o contratante pode registrar uma reclamação por escrito ao Coordenador do Título VI da HARTransit. O CEO cumprirá as funções de Coordenador do Título VI. Os formulários de reclamação estão

disponíveis nas instalações de operações da HARTransit. Mais detalhes deste processo estão incluídos no plano HARTransit Título VI.

Em conformidade com a Lei dos Americanos Portadores de Deficiência (ADA), a HARTransit garante que seus serviços, veículos e instalações sejam acessíveis e utilizáveis por pessoas com deficiência. Qualquer pessoa que acredite ter sido discriminada com base na deficiência pode apresentar uma queixa da ADA.

As reclamações podem ser apresentadas através do preenchimento do formulário de reclamação online. Se o reclamante não puder escrever uma reclamação, os indivíduos poderão telefonar ou visitar o escritório, ou um representante poderá registrar a reclamação em seu nome.

Manutenção de registros

O Coordenador de Marketing e Design Gráfico deverá manter para cada exercício social uma planilha que identifique reclamações por categoria, funcionário e tipo de serviço. As reclamações do ADA e do Título VI serão identificadas na planilha, mesmo que o reclamante não tenha declarado explicitamente que a reclamação foi baseada em discriminação.

As reclamações concluídas são devolvidas ao Coordenador de Marketing e Design Gráfico após investigação com cópia para o COO e arquivadas em fichário por mês e ano fiscal e mantidas por tempo indeterminado.

Respostas às reclamações

As respostas escritas serão armazenadas com a reclamação original. Se a resposta for verbal, a data em que ocorreu o acompanhamento e por quem deverá ser anotada no formulário de comentários.

Revisado em setembro de 2023