

# HOUSATONIC AREA REGIONAL TRANSIT

## Política de Modificação Razoável

### Dezembro, 2019

#### 1. Fundo

Em 13 de março de 2015, como parte do Federal Register Vol. 80, nº 49 (80FR13253), o Departamento Federal de Transportes (DOT) emitiu uma Regra Final que afetou 49 CFR Partes 27 e 37: Transporte para Indivíduos com Deficiências; Modificação razoável de políticas e práticas. O objetivo por trás desta regra final é:

*“...especificamente para fornecer que as entidades de transporte sejam obrigadas a fazer modificações / adaptações razoáveis às políticas, práticas e procedimentos para evitar discriminação e garantir que seus programas sejam acessíveis a indivíduos com deficiência.”*

#### 2. Política

O Trânsito Regional da Área Housatonic, "HARTransit", está comprometido em fornecer acesso e oportunidade iguais a indivíduos qualificados com deficiência em todos os programas, serviços e atividades. O HARTransit reconhece que, para ter oportunidades e benefícios igualmente eficazes, as pessoas com deficiência podem precisar de modificações razoáveis nas políticas e procedimentos. O HARTransit cumprirá todas as leis, regulamentos e diretrizes federais e estaduais aplicáveis no que diz respeito ao fornecimento de modificações razoáveis, conforme necessário, para oferecer acesso igual aos programas para pessoas com deficiência. O HARTransit não discrimina com base na deficiência na admissão, participação ou recebimento de serviços e benefícios em qualquer programa ou atividade de trânsito. O HARTransit tomará as medidas apropriadas para garantir que as pessoas com deficiência tenham a mesma oportunidade de participar.

Nenhum indivíduo qualificado com deficiência deve, em razão de tal deficiência, ser excluído da participação ou ser negado os benefícios dos serviços, programas ou atividades da HARTransit, ou estar sujeito a discriminação pela HARTransit.

#### 3. Modificações razoáveis

Uma modificação razoável é uma alteração ou exceção a uma política, prática ou procedimento que permite que indivíduos com deficiência tenham acesso igual a programas, serviços e atividades. O HARTransit fará modificações razoáveis nas políticas, práticas e procedimentos quando necessário para garantir o acesso aos serviços de trânsito para indivíduos qualificados com deficiência, a menos que:

- Fazer a acomodação alteraria fundamentalmente a natureza do serviço de transporte público. Fazer o alojamento criaria uma ameaça direta à saúde ou segurança de outros passageiros.

- O indivíduo com deficiência pode usar totalmente o serviço da HARTransit sem que a acomodação seja feita.
- Quando a concessão do pedido causaria encargos financeiros e administrativos indevidos.

Dado o exposto, exemplos de solicitação de modificações razoáveis que não seriam respeitadas incluem a expansão do horário de serviço ou área de serviço da ADA, solicitando que os ônibus de rota fixa saiam da rota, solicitando paradas de sinalização em todo o sistema, solicitando que os motoristas retornem pelas calçadas íngremes , ou solicitando maiores permissões de bagagem de mão que passageiros sem deficiência.

#### **4. Critério de eleição**

Um indivíduo é elegível para receber uma modificação razoável se tiver um comprometimento físico ou mental que limite substancialmente uma ou mais das principais atividades da vida desse indivíduo, um registro de tal comprometimento ou tenha sido considerado como tendo esse comprometimento.

#### **5. Pedidos de modificações razoáveis**

HARTransit fornece informações sobre como fazer solicitações de modificações razoáveis prontamente disponíveis ao público por meio de seu site e diretrizes de política do condutor. O HARTransit seguirá esses procedimentos ao receber solicitações:

1. Os indivíduos que solicitarem modificações devem descrever o que precisam para usar o serviço.
2. Indivíduos que solicitam modificações não precisam usar o termo " modificação razoável " ao fazer uma solicitação. O pessoal da HARTransit determinará se a solicitação representa uma modificação razoável e continuará a acomodá-la de acordo.
3. Sempre que possível, o HARTransit solicita que os indivíduos façam esses pedidos de modificação antes que o HARTransit forneça o serviço modificado.
4. Quando um pedido de modificação não puder ser feito e determinado com antecedência (por exemplo, devido a uma condição ou barreira no destino de um paratransito, resposta à demanda ou viagem de rota fixa da qual o indivíduo com deficiência desconhecia até sua chegada) , o pessoal operacional deve determinar se a modificação deve ser fornecida no momento da solicitação. O pessoal de operação consultará a gerência da HARTransit antes de decidir determinar conceder ou negar a solicitação.

Os pedidos de acomodação podem ser enviados em qualquer formato escrito (por exemplo, carta, email). Meios alternativos para registrar uma solicitação, como entrevistas pessoais, telefonemas ou solicitações gravadas, serão disponibilizados para pessoas com deficiência, se não puderem comunicar sua solicitação por escrito ou mediante solicitação. O processo razoável de acomodação começa assim que o pedido de acomodação é feito.

#### **6. Processo Interativo**

Quando uma solicitação de acomodação é feita, a HARTransit faz todos os esforços para se envolver em um processo interativo de boa fé com a pessoa que solicita uma acomodação para determinar o que, se alguma acomodação deve ser fornecida. A comunicação será uma prioridade em todo o processo. Essa comunicação incluirá informações sobre a solicitação, o processo para determinar se uma acomodação será fornecida e as possíveis acomodações.

### **7. Prazo para processar solicitações e fornecer modificações razoáveis**

HARTransit processará solicitações de acomodação razoável e, em seguida, fornecerá acomodações, quando apropriado, no menor espaço de tempo possível. O HARTransit reconhece, no entanto, o tempo necessário para processar uma solicitação dependerá da natureza do (s) alojamento (s) solicitado (s) e se é necessário obter informações de suporte.

### **8. Como conceder uma solicitação de modificação razoável**

Assim que o HARTransit determinar que uma acomodação razoável será fornecida, essa decisão será imediatamente comunicada ao indivíduo. Este aviso deve ser escrito para manter as informações necessárias para fins de relatório. Mediante solicitação, serão fornecidos meios de resposta alternativos, além da resposta por escrito.

Ao escolher entre alternativas para atender aos requisitos de não discriminação e acessibilidade com relação a instalações novas, alteradas ou existentes, ou serviços de transporte designados ou especificados, o HARTransit dará prioridade aos métodos que oferecem serviços, programas e atividades a indivíduos qualificados com deficiência no ambiente mais integrado, adequado às necessidades das pessoas com deficiência.

### **9. Negando uma solicitação de modificação razoável**

Assim que o HARTransit determinar que um pedido de acomodação razoável será negado, o HARTransit comunicará a base da decisão por escrito ao indivíduo que solicita a modificação. A explicação para a negação declarará claramente:

1. razões específicas para a negação;
2. qualquer acomodação alternativa que possa criar o mesmo acesso aos serviços de trânsito, conforme solicitado pelo indivíduo; e
3. a oportunidade de registrar uma reclamação relativa à decisão do HARTransit sobre a solicitação.

### **10. Processo de Reclamação**

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

O HARTransit investigará completamente todas as representações feitas por passageiros ou outros membros do público e trabalhará para a resolução de quaisquer problemas aparentes que

possam ser culpa do Distrito. Quaisquer comentários positivos devem ser enviados às partes apropriadas o mais rápido possível.

### **Entrada de reclamações**

A equipe de Desenvolvimento de Serviços é a principal responsável pelo contato inicial com os reclamantes e pelo registro inicial das reclamações. No entanto, qualquer membro da equipe pode estar em posição de fazer comentários e deve estar preparado para fazê-lo.

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

A equipe deve transcrever comentários verbais para escrever no formulário oficial de reclamação HARTransit localizado na pasta de formulários da empresa no servidor de arquivos de administração HARTransit. O membro da equipe que transcreve a reclamação deve garantir que uma cópia seja fornecida ao CRO e ao Gerente de Operações. O formulário irá gerar automaticamente um identificador numérico para a reclamação.

O CRO é responsável pela entrada da reclamação na planilha de status do formulário de comentários, localizada na pasta da empresa no servidor de arquivos HARTransit Admin.

### **Investigação de reclamação**

O Departamento de Operações, sob a direção do Gerente de Operações, será responsável por investigar reclamações contra operadores e agendadores de veículos. O Gerente de Manutenção será responsável por investigar reclamações sobre veículos e instalações. Esses funcionários devem entrar em contato com os reclamantes para obter informações mais detalhadas em até três dias após a reclamação inicial e concluir e documentar suas investigações com as ações corretivas sugeridas em duas semanas. Qualquer documentação relevante deve ser devolvida ao CRO.

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

### **Reclamações da ADA e do 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-destinatário, consultor e / ou contratado pode registrar uma reclamação por escrito ao Coordenador do Título VI da HARTransit. O Diretor de Desenvolvimento de Serviços deve cumprir as funções de Coordenador do Título VI. Os formulários de reclamação estão disponíveis no HARTransit Operations Facility. Mais detalhes desse processo estão incluídos no plano HARTransit Title 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 discriminado com base na deficiência pode registrar uma queixa da ADA.

As reclamações podem ser enviadas preenchendo o formulário de reclamação on-line. Se o reclamante não puder fazer uma reclamação, os indivíduos poderão ligar ou visitar o escritório ou um representante poderá registrar em seu nome.

### **Manutenção de registros**

O CRO deve manter uma planilha para cada ano fiscal que identifique reclamações por categoria, funcionário e tipo de serviço. As reclamações da ADA e do Título VI devem ser identificadas na planilha, mesmo que o reclamante não tenha declarado explicitamente que a reclamação foi baseada em discriminação.

As reclamações concluídas são retornadas ao CRO após a investigação com uma cópia para o Gerente de Operações e arquivadas em um fichário por mês e ano fiscal e mantidas indefinidamente.

### **Respostas às Reclamações**

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

## **11. Funcionário Designado**

O funcionário designado da HARTransit responsável pelo processamento de solicitações de modificação razoáveis e tratamento de reclamações é:

Robert Yastremski  
Operations Manager  
Housatonic Area Regional Transit  
62 Federal Road  
Danbury, CT 06810  
Telefone (203) 744-4070 x156  
Fax: (203) 744-0764

## **12. Retenção de registro**

O HARTransit manterá todos os registros relacionados a solicitações e recusas de modificação razoáveis por pelo menos três (3) anos.

