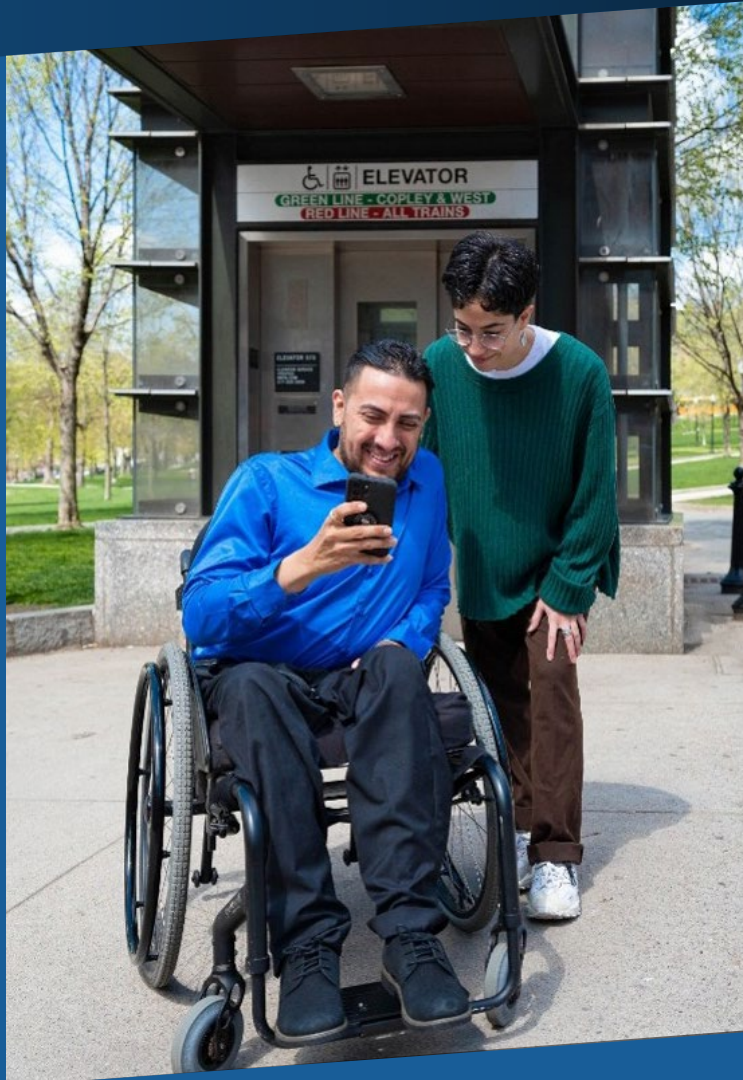


Acessibilidade em Movimento



Seu Guia de Viagens Acessíveis na MBTA

 Massachusetts Bay Transportation Authority

massDOT
Massachusetts Department of Transportation



Sumário

Prezado Passageiro da MBTA,	4
A MBTA e os Defensores de Usuários com Deficiências Ativam Viagens com Acessibilidade	6
Entre para o RTAG e Ajude a Impulsionar as Mudanças na MBTA.....	8
Políticas Fáceis para os Usuários em Todos os Lugares	10
Todos a Bordo por Menos com nossos Programas de Tarifas Reduzidas	12
Planeje seu Percurso com Ferramentas de Planejamento de Viagens Accessíveis	14
Acessibilidade em Movimento... Onde Quer Que Você Vá	16
Centro de Mobilidade da MBTA - Sua Próxima parada para obter Recursos de Transporte Público Accessível	28
Viagem com Tranquilidade com o Atendimento ao Cliente	32
Viaje com a Companhia do MBTA Go	34
Acessibilidade em Movimento – Online	36
Materiais em Idiomas e Formatos Alternativos	37
Sua Chave para a Acessibilidade em Movimento	38

Prezado Passageiro da MBTA,

Na MBTA, sabemos que um sistema de transporte público que é acessível a todas as pessoas representa um benefício para todos os passageiros, sejam eles idosos, pais com um carrinho de bebê ou passageiros indo e voltando do trabalho todos os dias. Por isso, nos esforçamos para sermos um modelo para o transporte público acessível.

Nosso sistema é mais acessível do que nunca, e inclui uma frota de ônibus com piso baixo no nível do embarque, equipados com rampa, a atual expansão dos elevadores em nossas estações, o Mobility Center (Centro de Mobilidade) com treinamento gratuito para viagens e recursos de acessibilidade no transporte público, além de muito mais.

Nas páginas a seguir vamos levar você em uma jornada pelos nossos sistemas de ônibus, metrô, Commuter Rail (trens), ferry, e serviços de transportes para pessoas com necessidades especiais. Durante sua jornada, você descobrirá as políticas e recursos que são o alicerce da Acessibilidade em Movimento na MBTA.



A MBTA e os Defensores de Usuários com Deficiências Ativam Viagens com Acessibilidade

A MBTA trabalha em parceria com organizações e defensores locais de pessoas com deficiências para tornar a acessibilidade uma prioridade em tudo que fazemos. Se você já não tem usado a MBTA (também chamada de “T”) há algum tempo, vai descobrir um grande número de melhorias em todo o sistema, incluindo:

- Uma frota de ônibus 100% com piso baixo e rampas de acesso em todas as portas dianteiras.
- Mais estações acessíveis do que nunca (e muitas outras serão criadas!).
- Os elevadores das estações estão operacionais mais de 99% do tempo.
- Nossos vagões mais acessíveis das Red Line (Linha Vermelha) e Orange Line (Linha Laranja) — e uma nova frota de vagões 100% acessíveis da Green Line (Linha Verde) já estão a caminho.
- Anúncios sonoros e visuais de paradas e destinos nos veículos.



Joanne Daniels-Finegold



- Informações sonoras e visuais em tempo real em estações e paradas selecionadas, incluindo chegadas de veículos, desvios do serviço e disponibilidade de elevadores.
- Um processo aprimorado para a resolução de reclamações de clientes.
- Um programa aprimorado de monitoramento de acessibilidade (também conhecido como “cliente oculto”) para controle contínuo da qualidade do serviço.
- Contratação de mais pessoal para prestar assistência em estações e treinamento aprimorado visando acessibilidade para todos os funcionários.
- Muitas dessas melhorias resultam do acordo de conciliação de Daniels-Finegold de 2006 e da criação do Departamento de Acessibilidade em Todo o Sistema em 2007. Para saber mais, acesse mbta.com/accessibility/history

Entre para o RTAG e Ajude a Impulsionar as Mudanças na MBTA

Participe da Acessibilidade em Movimento! Entre para o Riders' Transportation Access Group (RTAG - Grupo de Usuários para o Acesso ao Transporte), um grupo de membros da comunidade que assessora a MBTA em assuntos relacionados ao transporte que afetam pessoas com deficiências e idosos.

Os membros do RTAG trabalharam com a MBTA para:

- Melhorar o acesso alternativo em desvios a serviços de transporte de terceiros.
- Melhorar a segurança das ciclovias e conscientização sobre as ciclovias adjacentes aos pontos de ônibus.
- Fazer melhorias ao serviço de transporte adaptado RIDE.

Todas as pessoas que desejarem participar serão bem-vindas. Os membros do RTAG têm a oportunidade de:

- Participar de fóruns públicos.
- Fornecer informações e feedback sobre a acessibilidade do sistema.
- Comparecer a reuniões e receber atualizações sobre as políticas e procedimentos do Departamento de Acessibilidade em Todo o Sistema, do RIDE e de outros departamentos da MBTA.

Para saber mais sobre as próximas reuniões do RTAG e obter mais informações:

Acesse: mbta.com/rtag

E-mail: rtagboston@bostoncil.org



Elevator Refreshment Program

- MBTA is upgrading elevators to improve reliability
- Focus is on most used, oldest and least reliable units
- Upgrading internal components, elevators will not see externally changes
- Upgrades will take ~8 weeks to complete
- Notice of closures & alternative service information will be posted online and at posters in stations
- First Upgrades:
 - Braintree B11 - complete
 - Park Street B10 - currently in process
 - Cleveland, State, Park St, Downtown Crossing, North Station, South Station - Future



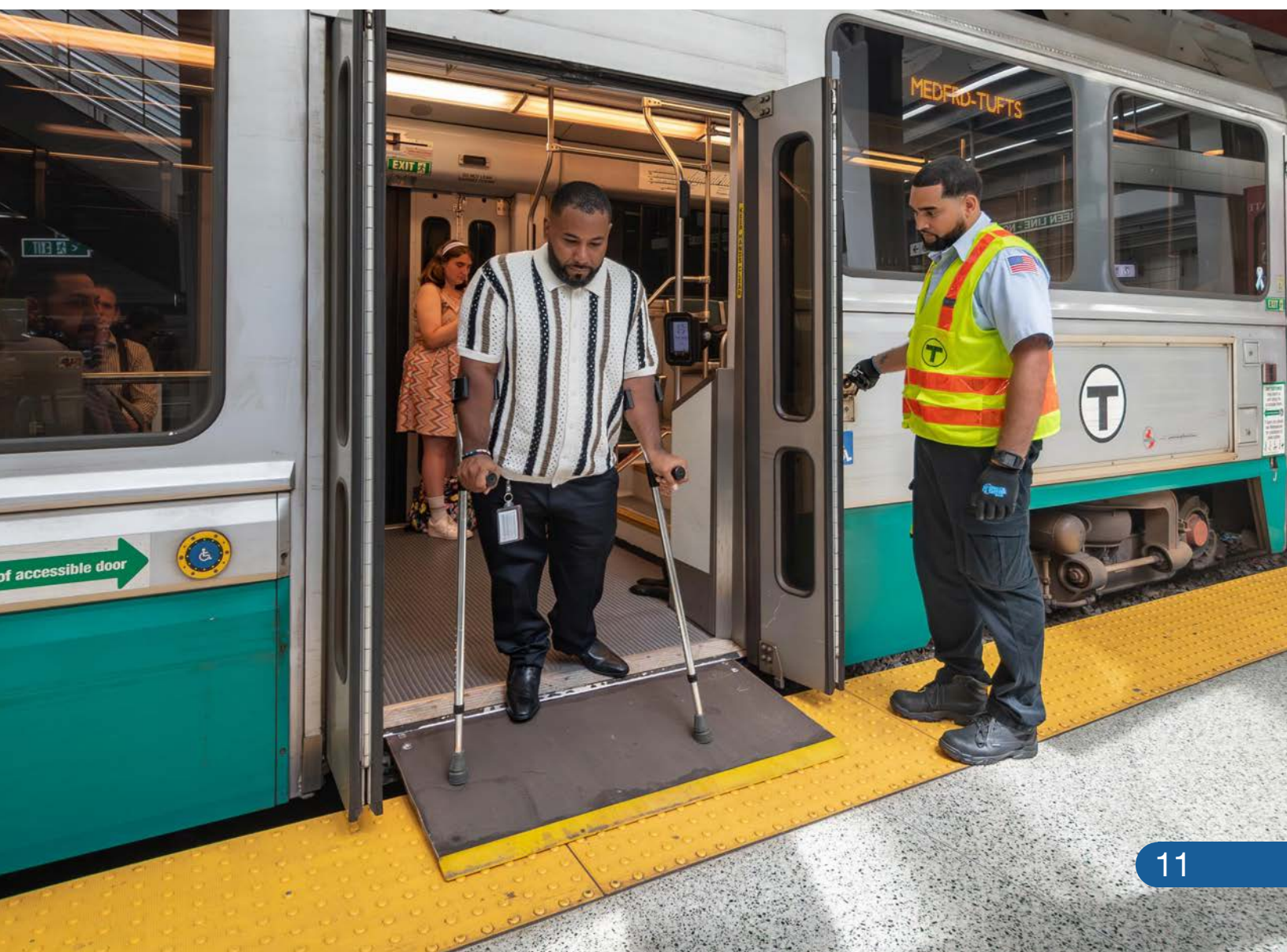
ADVOCACY
SERVICE

Políticas Fáceis para os Usuários em Todos os Lugares

Na MBTA, estamos empenhados em fazer com que sua viagem seja uma experiência positiva. Por isso, temos políticas instituídas de acessibilidade, consistentes e fáceis para os passageiros, independentemente de para onde você viaje em nosso sistema de rotas fixas. As principais políticas incluem:

- A equipe da MBTA atenderá a todos os pedidos razoáveis de assistência, incluindo, entre outros:
 - Embarque e desembarque dos veículos da MBTA
 - Orientação nas estações da MBTA (incluindo a disponibilização de um guia com visão)
 - Encontrar um assento em uma estação ou veículo
 - Utilizar uma caixa de pagamento de tarifas ou uma máquina de vender bilhetes
- Todos os passageiros têm o direito de usar os recursos de acessibilidade, incluindo, entre outros:
 - Elevadores e escadas rolantes
 - Rampas e placas de cobertura do vão entre a plataforma e o veículo
 - Plataformas elevadas
 - Portões acessíveis de acesso com bilhetes
- Passageiros que têm animais de serviço são bem-vindos em todos os veículos, estações e instalações da MBTA durante todo o horário de funcionamento (o animal deve estar sob o controle do passageiro e o animal não pode representar uma ameaça direta a outras pessoas).

- Mediante solicitação, os funcionários da MBTA ajudarão os passageiros a localizar assentos prioritários. Caso todos os assentos prioritários já estejam ocupados, os funcionários são obrigados a pedir aos outros passageiros que cedam seus lugares.
 - Obs.: Se os outros passageiros não quiserem ceder seus lugares, os funcionários não podem forçá-los a fazer isso. Um passageiro que está utilizando um assento prioritário pode ter uma deficiência que não seja aparente e que não queira revelar
- Os funcionários da MBTA nunca perguntarão sobre a natureza da deficiência de um passageiro. Passageiros com deficiências não aparentes não são obrigados a compartilhar essas informações para usar os recursos de acessibilidade do sistema.



Todos a Bordo por Menos com nossos Programas de Tarifas Reduzidas

Com os programas de tarifas reduzidas da MBTA, passageiros com deficiências e usuários que têm o cartão do Medicare, passageiros com 65 anos ou mais e passageiros de 18 a 64 anos inscritos em programas de assistência estadual podem se qualificar para usar ônibus, metrô, Commuter Rail e barcas pagando aproximadamente metade da tarifa normal. Usuários legalmente cegos e um guia acompanhante com visão podem ter direito a viajar gratuitamente.

Usuários do RIDE com 65 anos ou mais e passageiros com idade entre 18 e 64 anos inscritos em programas de assistência estadual agora também podem se qualificar para tarifas **reduzidas quando usarem o RIDE**.

Para saber mais sobre os programas de tarifas reduzidas da MBTA ou para se inscrever online:

Acesse: mbta.com/reduced

Ligue para: Atendimento ao Cliente da MBTA

617-222-3200 / Ligação gratuita: 1-800-392-6100

711 para usuários de TTY ou VRS para usuários da ASL

Presencialmente:

Passageiros com deficiências, usuários que têm o cartão do Medicare, passageiros com 65 anos ou mais e passageiros legalmente cegos podem receber ajuda para solicitar tarifas reduzidas comparecendo ao Charlie Service Center (Centro de Atendimento do Charlie) em 296 Washington Street (ao lado da Estação da State Street). O Centro de Atendimento do Charlie também pode ajudar a:

- Substituir um CharlieCard danificado ou vencido.
- Vincular os benefícios do seu programa de tarifas reduzidas a um método de pagamento sem contato.
- Comprar passes de ônibus, metrô, Commuter Rail (trem suburbano) ou ferry (barcas).
- Acrescentar fundos a uma conta do RIDE.

Antes de ir, verifique o horário de funcionamento do Charlie Service Center (Centro de Atendimento do Charlie), ligando para o Atendimento ao Cliente da MBTA pelo telefone acima ou acessando [mbta.com/charlieservicecenter](https://www.mbta.com/charlieservicecenter).



Planeje seu Percurso com Ferramentas de Planejamento de Viagens Acessíveis

Você está indo a um concerto? Vai sair para jantar com os amigos? Nossas ferramentas de planejamento de viagens em rotas fixas ajudarão você a chegar onde quer ir:

- Atendimento aos Clientes da MBTA: Um representante poderá ajudá-lo a planejar sua viagem por telefone.

Ligue para 617-222-3200 / Ligação gratuita: 1-800-392-6100, 711 para usuários de TTY ou VRS para usuários da ASL

- Ferramenta de Planejamento de Viagens da MBTA: Ao selecionar a opção “Preferir viagens acessíveis”, nosso Planejador de Viagens fornecerá uma ou mais rotas acessíveis até o seu destino, além de notificá-lo sobre problemas como elevadores ou escadas rolantes que não estejam funcionando e que possam afetar sua viagem. Acesse: mbta.com/trip-planner.

Você só quer verificar a acessibilidade de uma estação em seu trajeto? Você também pode:

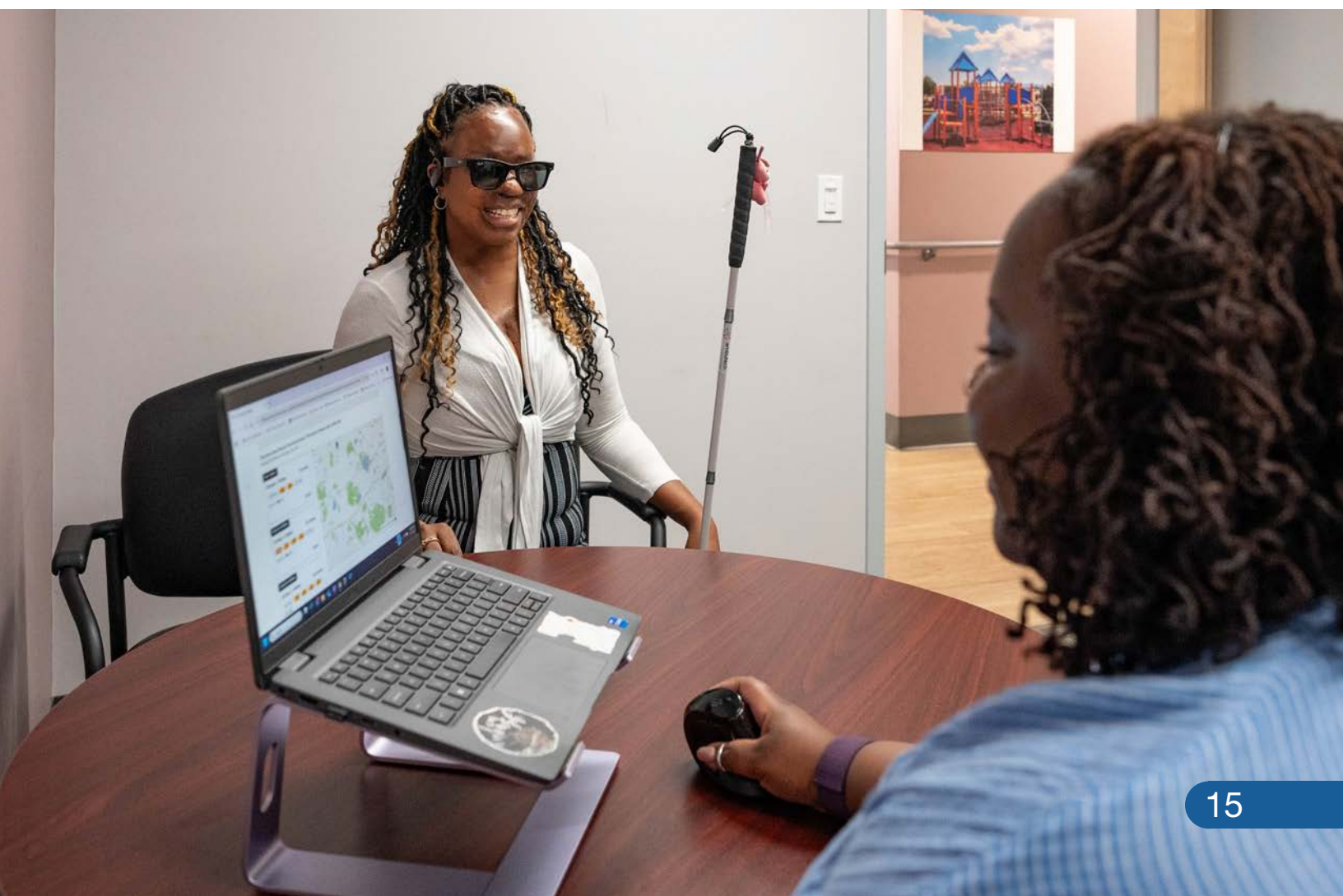
- Procurar o Símbolo Internacional de Acessibilidade (o símbolo azul e branco de uma cadeira de rodas) nos mapas do sistema da MBTA para identificar as estações acessíveis.
- Acessar mbta.com/stops para ver os recursos de acessibilidade específicos de cada estação.



- Mantenha-se informado sobre eventuais interrupções no funcionamento de elevadores ou escadas rolantes.

Linha de informações sobre elevadores/escadas rolantes:
617-222-2828, 711 para usuários de TTY ou
VRS para usuários da ASL
Acesse: mbta.com/alerts/access

- Verifique no aplicativo! Informações sobre acessibilidade nas estações, elevadores que não estão funcionando, alterações nas linhas do Commuter Rail e outros dados e alertas estão disponíveis no MBTA Go, nosso aplicativo móvel acessível para iOS ou Android.
- Quer ter certeza de que seu ponto de ônibus ainda é no mesmo lugar? Acesse mbta.com/bus-stop-changes.



Acessibilidade em Movimento... Onde Quer Que Você Vá

Se estiver viajando de ônibus, metrô, Commuter Rail, ferry ou RIDE, você encontrará recursos que tornarão sua viagem até seu destino mais fácil do que nunca.







ÔNIBUS

Recursos para acesso aos ônibus

Todos os ônibus da MBTA são acessíveis aos passageiros com deficiências. Os recursos que você pode encontrar em nossos ônibus incluem:

- Frota com 100% de piso baixo (apenas um pequeno passo entre o meio-fio e o piso do ônibus).
- Rampas de acesso que podem ser ativadas na porta dianteira de todos os ônibus.
 - Obs.: Durante os desvios de serviço, você poderá ter de usar ônibus de empresas terceirizadas com piso elevado e elevadores para cadeiras de rodas
- Plataformas rebaixadas que permitem abaixar o ônibus para facilitar o embarque e o desembarque.
- Assentos prioritários para usuários com deficiências e idosos.
- Duas áreas de retenção para usuários de dispositivos de mobilidade com rodas.
- Anúncios sonoros e visuais de rotas, paradas e destinos.

Dicas de acesso aos ônibus

- Os motoristas de ônibus são obrigados a parar o mais próximo possível do meio-fio em cada parada. Caso não consigam parar próximo ao meio-fio, o motorista ajudará você a embarcar/desembarcar em um local seguro nas proximidades. Você também pode pedir ao motorista para reposicionar o ônibus para facilitar o embarque/desembarque, se necessário.



- Se você utiliza um dispositivo de mobilidade com rodas, o motorista do ônibus pode fazer seu embarque prioritário antes de outros passageiros para garantir espaço na área de retenção. Os motoristas dos ônibus são obrigados a fixar 4 cintas de retenção (para cadeiras de rodas) ou 3 a 4 cintas de retenção (para scooters) à estrutura do seu dispositivo.
- Mediante solicitação, os motoristas de ônibus ajudarão você a encontrar um assento prioritário. Caso todos os assentos prioritários já estejam ocupados, os operadores são obrigados a pedir aos outros passageiros que cedam seus assentos.
 - Obs.: Se os outros passageiros não quiserem ceder seus assentos, os motoristas não podem forçá-los a fazer isso. Um passageiro que está utilizando um assento prioritário pode ter uma deficiência que não seja aparente e que não queira revelar



METRÔ

Recursos de acesso ao metrô

A maioria das estações de metrô da MBTA são acessíveis a passageiros com deficiências, e a acessibilidade está em constante expansão. Os recursos que você pode encontrar em nosso sistema de metrô, incluem:

- Elevadores, escadas rolantes e rampas.
- Placas móveis que preenchem o vão entre a plataforma e o trem.
- Piso tátil de alerta na borda da plataforma.
- Portões de bilhetes mais largos e acessíveis, com leitores de cartões de tarifa montados na parte inferior para facilitar o alcance a eles.



- Máquina automáticas de vender bilhetes com recursos em braille e em áudio.
- Painéis informativos para os passageiros nos saguões das estações, com informações importantes sobre o serviço, incluindo a disponibilidade dos elevadores.
- Telefones na estação que podem ser usados para se obter ajuda em geral ou em caso de emergência.
- Informações sonoras/visuais em tempo real sobre a chegada dos trens.
- Anúncios de paradas e destinos sonoros e visuais.
- Assentos prioritários para usuários com deficiências e idosos.
- Áreas nos assentos para usuários que utilizam um dispositivo de mobilidade com rodas.

Dicas de acesso ao metrô

- Na Red Line (Linha Vermelha), Orange Line (Linha Laranja) e Blue Line (Linha Azul), estão disponíveis plataformas móveis para passageiros que necessitem de auxílio para embarcar/desembarcar devido ao vão entre a plataforma e o piso do trem. Se desejar utilizar uma plataforma móvel, basta solicitar a ajuda de um membro da equipe da MBTA.
- Na Green Line (Linha Verde), estão disponíveis plataformas de acesso para facilitar o embarque e desembarque em vagões com piso baixo. Se desejar utilizar uma plataforma para embarcar, basta solicitar a ajuda de um operador do trem da Green Line.
- Se você precisar de assistência razoável, mas não encontrar um funcionário da MBTA, pode usar um dos telefones de emergência localizados em nossas estações de metrô. Para usar o telefone de emergência para solicitar assistência, pressione o botão com a etiqueta “Info” e aguarde a resposta de um atendente.



COMMUTER RAIL

Recursos de acesso ao Commuter Rail

A maioria das estações do Commuter Rail da MBTA é acessível a passageiros com deficiências, e a acessibilidade está expandindo constantemente. Os recursos que você pode encontrar em no sistema do Commuter Rail incluem:

- Elevadores, escadas rolantes e rampas.
- Plataformas elevadas completas e mini plataformas elevadas para embarque no nível dos trens.
- Placas móveis que preenchem o vão entre a plataforma e o piso do trem.
- Piso tátil de alerta na borda da plataforma.
- Informações sonoras/visuais sobre chegadas, partidas e plataformas dos trens na maioria das estações.
- Anúncios sonoros sobre paradas em todos os trens; anúncios visuais na maioria dos trens.
- Assentos prioritários para usuários com deficiências e idosos.
- Áreas nos assentos para usuários que utilizam um dispositivo de mobilidade com rodas.

Dicas de acesso ao Commuter Rail

- Estações do Commuter Rail que oferecem plataformas elevadas completas ou miniplataformas elevadas permitem o embarque/desembarque no nível dos trens (embarque/desembarque sem

escadas). Os tipos de plataformas disponíveis nas estações podem variar. Ao embarcar, o condutor poderá perguntar qual é o seu destino para confirmar que o local é acessível e que você conseguirá sair do trem com segurança. Ao embarcar/desembarcar em uma miniplataforma elevada, os passageiros podem solicitar que o trem seja reposicionado para que possam embarcar/desembarcar da plataforma. no vagão aberto de sua escolha.

- Se você utiliza um dispositivo de mobilidade com rodas, O condutor irá ativar uma plataforma móvel para cobrir o vão entre a plataforma e o piso do trem. Todos os passageiros têm o direito de usar uma plataforma elevada móvel, mediante solicitação.



- Se você precisar de assistência, como por exemplo Para encontrar uma plataforma ou comprar um bilhete de trem, os funcionários das estações North Station, South Station e Back Bay estão disponíveis para ajudá-lo.
- Você pode consultar o aplicativo MBTA Go para obter informações em tempo real sobre chegadas e mudanças de serviço, como atrasos ou chegadas em plataformas diferentes.



FERRY

Características de acesso às barcas

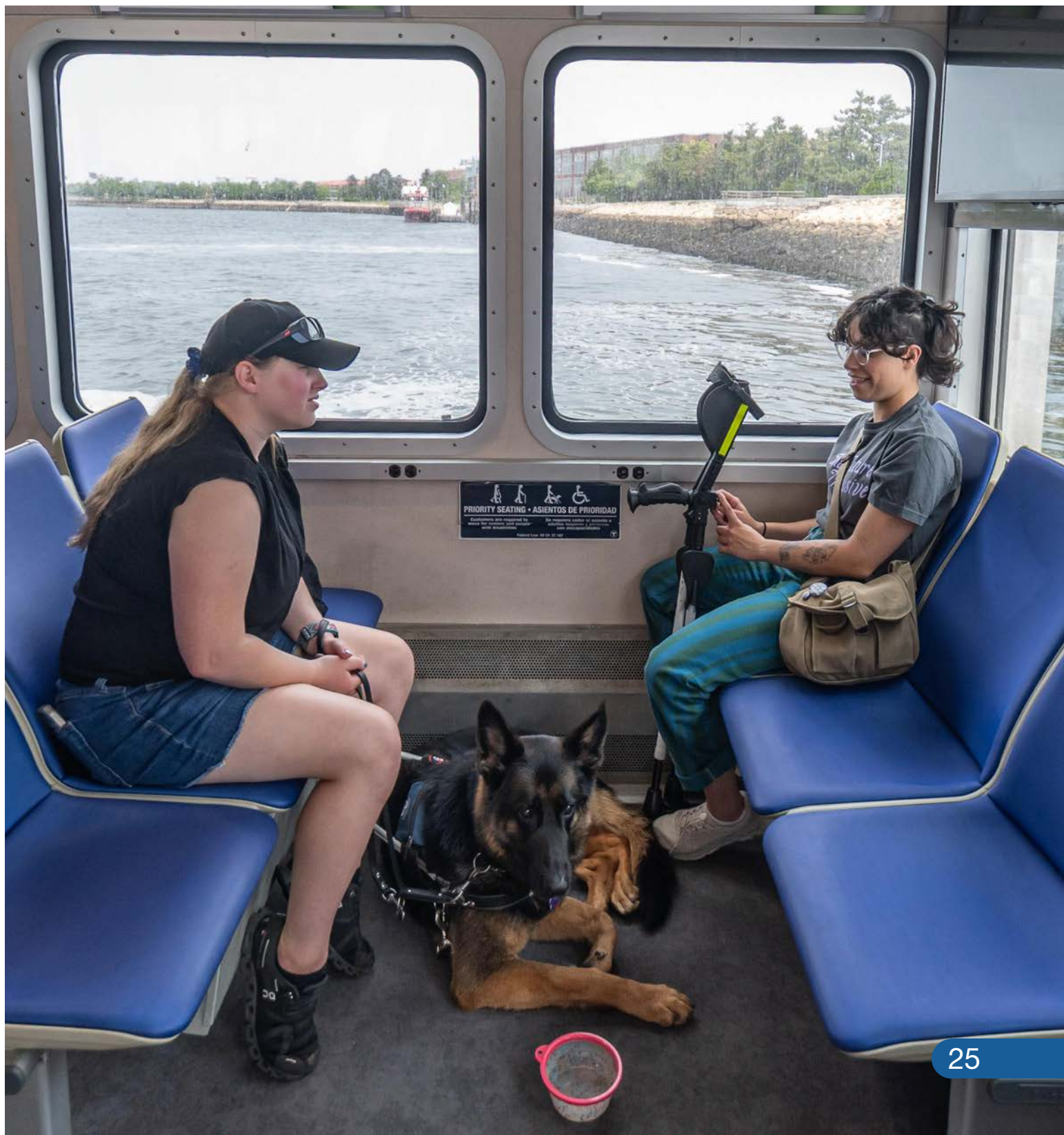
A maioria das barcas e cais da MBTA são acessíveis a passageiros com deficiências. Os recursos que você pode encontrar em nosso sistema de barcas incluem:

- Docas flutuantes acessíveis.
- Placas móveis que cobrem o vão entre a doca e a barca.
- Anúncios de paradas e destinos sonoros e visuais.
- Assentos prioritários para usuários com deficiências e idosos.
- Áreas com assentos para usuários de dispositivos de mobilidade com rodas.

Dicas de acesso às barcas (Ferry)

- A maioria das docas flutuantes das barcas da MBTA são acessíveis. Você pode esperar no cais da barca até que um membro da tripulação diga que você pode embarcar com segurança.
- Devido às variações das marés e às características estruturais específicas da barca e da prancha de embarque, você poderá encontrar declives acentuados, passarelas estreitas e outros desafios físicos, mesmo em docas acessíveis. Para usuários de cadeiras de rodas motorizadas, aspectos da cadeira de rodas (por exemplo, tração central, tração traseira) podem afetar o processo de embarque. Em todas as docas, aguarde até que um membro da tripulação diga que é seguro prosseguir e avise-o se precisar de ajuda, principalmente ao atravessar uma plataforma móvel de embarque.

- A disponibilidade de assentos prioritários e áreas reservadas para passageiros que utilizam dispositivos de mobilidade com rodas varia dependendo do tipo da barca em serviço. Você sempre pode pedir a um membro da tripulação que o ajude a encontrar um assento.





THE RIDE

RIDE - O serviço de transporte adaptado da MBTA

O RIDE é o serviço de transporte adaptado de porta a porta e compartilhado da MBTA. O RIDE é operado pela MBTA em conformidade com a Lei de Proteção aos Americanos com Deficiências (ADA - Americans with Disabilities Act). Se você tiver alguma deficiência que o impeça de usar o sistema de rotas fixas da MBTA, sempre ou ocasionalmente, o RIDE pode ajudar com suas necessidades de transporte público.

O RIDE está disponível em 58 cidades e municípios na área da Grande Boston. Para ter acesso ao RIDE, você deve ligar para o Centro de Mobilidade e agendar uma entrevista presencial e determinar sua qualificação (será fornecido transporte gratuito de ida e volta para a entrevista pelo próprio RIDE). Após aprovação, você poderá agendar viagens com 1 a 5 dias de antecedência.

Para saber mais sobre o RIDE e como se inscrever:

Acesse: mbta.com/theride

Ligue para: Centro de Mobilidade da MBTA
617-337-2727
711 para usuários de TTY ou
VRS para usuários da ASL



Centro de Mobilidade da MBTA - Sua Próxima parada para obter Recursos de Transporte Público Accessível

O Centro de Mobilidade MBTA é um ponto único para informações sobre transporte acessível, educação sobre acessibilidade e recursos comunitários.

O que esperar no Mobility Center (Centro de Mobilidade)

De acordo com suas necessidades individuais, a equipe do Centro de Mobilidade estará pronta para ajudar em vários serviços, incluindo:

- Inscrição em treinamentos de viagem, individualmente ou em grupos.
- Como se inscrever para obter um CharlieCard com tarifa reduzida.
- Planejamento de viagens acessíveis no sistema de rotas fixas ou no RIDE.
- Agendamento e realização de uma avaliação de qualificação para usar o programa RIDE.
- Utilize seu smartphone ou computador para verificar se há falhas no funcionamento de elevadores ou para solicitar viagens compartilhadas através do programa RIDE Flex.
- Conexão a opções adicionais de transporte comunitário. Os recursos do Centro de Mobilidade estão disponíveis presencialmente ou por telefone, e em vários idiomas. Nossa equipe começará com algumas perguntas sobre o que você está procurando para ajudá-lo a encontrar os serviços mais adequados para você.





Treinamento de viagens gratuito

A MBTA oferece serviços gratuitos de treinamento para ajudar pessoas com deficiências e idosos a aprenderem a viajar independentemente nos sistemas de ônibus com rota fixa, metrô, Commuter Rail (trem suburbano) e barcas. Os tópicos do treinamento incluem:

- Segurança geral no sistema.
- Ler os horários da MBTA (ou “T”) e planejar rotas.
- Embarque e desembarque dos veículos da MBTA.
- Compra de CharlieCards com tarifa padrão ou reduzida.
- Responsabilidades do passageiro e do operador.
- Acesso a informações sobre os serviços da MBTA online e usando aplicativos móveis.

Estão disponíveis vários tipos de treinamento, inclusive treinamento de viagem em pequenos grupos, realizado na MBTA ou em organizações comunitárias, e treinamento de viagem individualizado que pode ser adaptado às necessidades específicas do passageiro. Mediante solicitação, estão disponíveis opções de treinamento virtual e híbrido.

Para contatar o Centro de Mobilidade da MBTA:

Acesse: mbta.com/mobilitycenter

Ligue para: 617-337-2727

711 para usuários de TTY ou VRS para usuários da ASL

E-mail: howtotravel@mbta.com

Viagem com Tranquilidade com o Atendimento ao Cliente

Se você encontrar algum problema de acessibilidade, seja ele grande ou pequeno, ao usar nossos serviços em rotas fixas, entre em contato com nossa equipe de Atendimento ao Cliente. Você também pode entrar em contato com o Atendimento ao Cliente para fazer uma pergunta, dar uma sugestão ou compartilhar uma experiência positiva conosco!



Ao fazer uma reclamação ou elogio ao Atendimento ao Cliente, especifique que seus comentários estão relacionados à acessibilidade. Ao preencher o **formulário de Atendimento ao Cliente online**, não deixe de selecionar também a caixa de seleção “reclamação/feedback sobre acessibilidade”.

Tente fazer uma descrição detalhada dos eventos e dar o máximo de informações possível, incluindo:

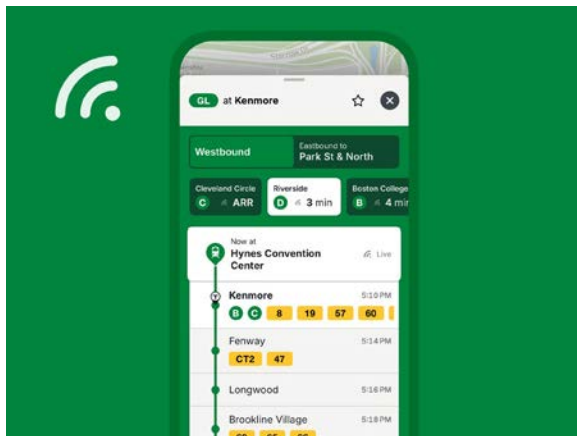
- Data e hora do incidente.
- Local específico.
- Número do veículo.
- Número do crachá do funcionário.
- Descrição do funcionário.

Para contatar o Atendimento ao Cliente da MBTA:

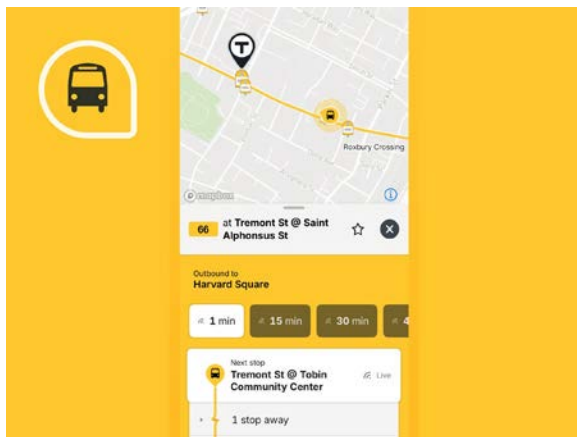
Acesse: mbta.com/customer-support

Ligue para: 1-617-222-3200 / Ligação gratuita: 1-800-392-6100
711 para usuários de TTY ou VRS para usuários da ASL
Representantes disponíveis de segunda a sexta de 6h30 às 20 horas

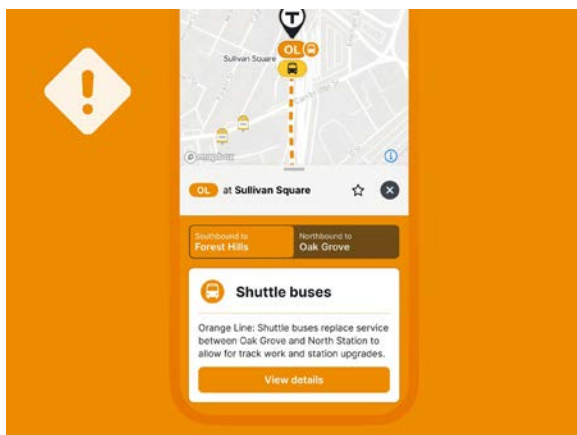
Viaje com a Companhia do MBTA Go



O MBTA Go é o aplicativo móvel oficial para se obter informações ao vivo sobre os serviços da MBTA. Use o aplicativo para saber os horários de chegada, acompanhar os ônus e trens, verificar o funcionamento de um elevador e muito mais.



O aplicativo MBTA Go foi criado com acessibilidade em mente. Ele inclui suporte para recursos de acessibilidade populares como VoiceOver, Switch, e Voice Control no iOS e TalkBack, Switch Access, e Voice Access no Android.



Baixe o aplicativo MBTA Go agora mesmo no App Store ou no Google Play.

Ou acesse mbta.com/goapp para mais informações.



Acessibilidade em Movimento – Online

Fique sabendo tudo sobre acesso na MBTA! No site mbta.com/accessibility, você encontrará:

- Guias de acesso que orientam você passo a passo em viagens acessíveis de ônibus, metrô, Commuter Rail e ferry.
- Perguntas frequentes sobre acessibilidade na MBTA.
- Notícias e atualizações do Departamento de Acessibilidade de Todo o Sistema da MBTA, de melhorias nas estações a tecnologias inovadoras criadas para facilitar sua viagem.
- Informações sobre futuras reuniões e eventos públicos.
- Uma história virtual da defesa da acessibilidade dos passageiros na MBTA (ou “T”).
- Todas as formas de você se envolver nas iniciativas de acessibilidade da MBTA e muito mais!



Materiais em Idiomas e Formatos Alternativos

A MBTA disponibilizará, mediante solicitação, materiais como horários das rotas fixas e documentos de reuniões públicas em formatos alternativos. Cópias deste folhetos também podem ser solicitadas em formatos alternativos e em outros idiomas.

Contate o Atendimento ao Cliente pelo telefone 1-617-222-3200 / Ligação gratuita: 1-800-392-6100. 711 para usuários de TTY ou VRS para usuários da ASL; ou acesse [mbta.com/customer-support](https://www.mbta.com/customer-support).

Sua Chave para a Acessibilidade em Movimento

Reclamações, comentários, perguntas, planejamento de viagens:

Atendimento ao Cliente da MBTA

Acesse: mbta.com/customer-support

Ligue para: 617-222-3200. Ligação gratuita: 1-800-392-6100
711 para usuários de TTY ou VRS para usuários da ASL

Tarifas reduzidas, substituição de cartões, acrescentar fundos à conta do RIDE:

Charlie Service Center (Centro de Atendimento do Charlie)

Acesse: mbta.com/charlieservicecenter

Presencialmente: 296 Washington Street (ao lado da
Estação da State Street)

Treinamento de viagens gratuito, qualificação para o programa RIDE, atendimento em geral:

Centro de Mobilidade da MBTA

Acesse: mbta.com/mobilitycenter

Ligue para: 617-337-2727

E-mail: howtotravel@mbta.com

Alertas de serviço relacionados à acessibilidade:

Linha de informações sobre elevadores/escadas rolantes

Ligue para: 617-222-2828

Acesse: mbta.com/alerts/access

Chegadas acessíveis, acompanhamento de veículos e informações sobre elevadores no celular:

Aplicativo MBTA Go

Acesse: mbta.com/goapp

Informações online sobre serviços acessíveis:

Acesse: mbta.com/accessibility

Siga: Conta Oficial da MBTA na mídia social, hashtag #TAccess

Engajamento de passageiros:

Riders' Transportation Access Group (RTAG - Grupo de Usuários para o Acesso ao Transporte)

Acesse: mbta.com/rtag

E-mail: rtagboston@bostoncil.org

Note: For any phone number above, dial 711 for TTY callers or VRS for ASL callers.

Atendimento ao Cliente da MBTA

Acesse: mbta.com/customer-support

Ligue para: 617-222-3200. Ligação gratuita:
1-800-392-6100

711 para usuários de TTY ou VRS
para usuários da ASL

Informações online sobre serviços acessíveis:

Acesse: mbta.com/accessibility