



BOSTON REGION METROPOLITAN PLANNING ORGANIZATION

Stephanie Pollack, MassDOT Secretary and CEO and MPO Chair
Karl H. Quackenbush, Executive Director, MPO Staff

Procedimentos de Queixa

Introdução

Este capítulo descreve os procedimentos do MassDOT [Departamento de Transporte do Massachusetts] para o processamento e disposição de queixas de discriminação do Título VI. Estes procedimentos são projetados para proporcionar o devido processo legal para os autores da queixa e os respondentes. Os processos detalhados aqui foram atualizados em 2017 como parte de um esforço colaborativo entre a unidade do Título VI do ODCR [Escritório de Diversidade e Direitos Civis] e a equipe de Investigações. Num espírito de uniformidade e transparência, os funcionários do ODCR trabalharam para fazer os procedimentos de queixa em todas as áreas de obrigações federais e estaduais de não-discriminação (tais como Título VI e Título VII) tão consistentes quanto praticáveis e apresentados de tal maneira que os membros do público possam facilmente entender o processo.

Objetivo e Aplicabilidade

O objetivo deste capítulo é estabelecer procedimentos para o processamento e disposição de ambas as queixas de discriminação apresentadas diretamente ao MassDOT e as queixas de discriminação que o MassDOT tem autoridade delegada para processar sob o Título VI da Lei de Direitos Civis [Civil Rights Act] de 1964 (Título VI) e relacionadas a autoridades estaduais e federais de não-discriminação, incluindo a Lei dos Americanos Portadores de Deficiência [Americans with Disabilities Act – ADA].

Os procedimentos descrevem um processo administrativo cujo objetivo é identificar e eliminar a discriminação em programas e atividades com financiamento federal. Os procedimentos não oferecem um meio de assistência para os autores de queixa que busquem reparações individuais, incluindo indenizações punitivas ou remuneração compensatória; eles não proíbem os autores de queixa de apresentarem queixas a outras agências estaduais ou federais; eles também não negam aos autores de queixa o direito de buscar assessoria jurídica privada para abordar atos alegados de discriminação.

Os procedimentos descritos neste documento são aplicáveis ao MassDOT e seus sub-beneficiários, contratantes, e sub-contratantes na sua administração de programas e atividades com financiamento federal.

Como parte dos seus esforços para cumprir o Título VI, os sub-beneficiários de assistência federal através do MassDOT são incentivados a adotar estes procedimentos de queixa. Assim fazendo, estes sub-beneficiários reconhecem sua obrigação em permitir que os membros do público tenham uma oportunidade de prestar queixas alegando violações de requerimentos de não-discriminação nos programas, serviços e atividades da organização. De acordo com a orientação federal, sub-beneficiários de fundos relacionados ao transporte compreendem que eles têm autoridade para processar queixas do Título VI e irão informar o seu recipiente, o MassDOT, de queixas recebidas e do resultado das investigações conforme as questões forem tratadas. Sub-beneficiários de fundos relacionados à rede rodoviária devem compreender ademais que eles não têm autoridade de investigar alegações de violação do Título VI apresentadas contra a sua organização (caso sua organização seja a respondente ou a parte alegada de ter violado o Título VI). Todas as reivindicações deste tipo serão encaminhadas ao

MassDOT para determinar a autoridade investigativa apropriada. Sub-beneficiários de financiamento da rede rodoviária mantém o direito de considerar as alegações de violação do Título VI como uma questão de Garantia (Fiabilidade) e/ou de cumprimento de política interna, mas são impedidos de fazer determinações sobre possíveis violações do Título VI. O MassDOT incentiva todos os sub-beneficiários a se comunicarem com um Especialista em Título VI do ODCR [Escritório de Diversidade e Direitos Civis], o Administrador de Programas Federais, e/ou o Administrador de Investigações quando/se queixas do Título VI forem recebidas para assegurar tratamento adequado.

Definições

Autor(a) da Queixa [Complainant] – Uma pessoa que apresenta uma queixa ao MassDOT.

Queixa [Complaint] – Declaração escrita ou eletrônica referente à alegação de discriminação que contenha um pedido para que o escritório recebedor tome as medidas. Quando uma queixa for apresentada por uma pessoa com deficiências, o termo queixa abrange formatos alternativos para acomodar a deficiência do(a) autor(a) da queixa.

Discriminação [Discrimination] – Aquele ato ou inação, quer intencional ou não, através do qual uma pessoa nos Estados Unidos tenha sido sujeita a tratamento desigual ou impacto diferente sob qualquer programa ou atividade que receba assistência federal unicamente devido à raça, cor, origem nacional, ou bases abrangidas por outras autoridades de não-discriminação, tais como gênero, idade ou deficiência.

Administrações Operacionais [Operating Administrations] – Agências do Departamento de Transporte dos Estados Unidos [U.S. Department of Transportation], incluindo a Administração Rodoviária Federal [Federal Highway Administration – FHWA], a Administração Federal de Trânsito [Federal Transit Administration – FTA], a Administração Ferroviária Federal [Federal Rail Administration – FRA], e a Administração Nacional de Trânsito Rodoviário [National Highway Traffic Safety Administration – NHTSA], que financia programas ou atividades de transporte.

Respondente [Respondent] – A pessoa, agência, instituição, ou organização que tenha alegadamente exercido discriminação.

Apresentação de Queixas

Esta seção detalha os procedimentos do Departamento de Transporte do Massachusetts (MassDOT) para procedimentos para processar queixas de discriminação do Título VI (na base de raça, cor, ou origem nacional, incluindo idioma) e queixas alegando discriminação baseada em provisões federais adicionais de não-discriminação (na base de idade, sexo e deficiência). A lei federal e as regulamentações governando o Título VI da Lei de Direitos Civis de 1964 (Título VI) coloca a autoridade geral de coordenação para a investigação de queixas de direitos civis no Departamento de Justiça dos Estados Unidos, o qual trabalha colaborativamente com agências federais que se encarregam desta responsabilidade. No setor de transporte, esta autoridade

investigativa, compete ao Departamento de Transporte dos Estados Unidos [US Department of Transportation – US DOT] e suas agências para os diferentes meios de transporte, incluindo a Administração Rodoviária Federal [Federal Highway Administration – FHWA] e a Administração Federal de Trânsito [Federal Transit Administration – FTA]. Em coordenação com os requerimentos do USDOT, a FHWA e a FTA estabeleceram regulamentações e recomendações e requerem que os beneficiários e os sub-beneficiários de assistência financeira estabeleçam procedimentos para processar queixas do Título VI apresentadas a estas organizações.

Os procedimentos descritos abaixo, modelados em procedimentos recomendados de queixa promulgados pelo Departamento de Justiça dos Estados Unidos (US DOJ), são projetados para proporcionar uma oportunidade justa para ter queixas apresentadas que respeitem os processos legais para os autores da queixa e os respondentes. Além do processo formal de resolução de queixas detalhado aqui, o MassDOT toma medidas afirmativas para buscar a resolução informal de quaisquer e todas as queixas do Título VI, quando possível.

O Processo de Queixa

1. Quem pode apresentar uma queixa?

QUALQUER membro do público, bem como todos os clientes, requerentes, contratantes, ou sub-beneficiários que acreditem que eles próprios, terceiros, ou uma classe de pessoas tenham sido maltratados ou tratados injustamente por cause de sua raça, cor, ou origem nacional (incluindo proficiência limitada em inglês) em violação do Título VI da Lei de Direitos Civis de 1964, de leis federais e estaduais relacionadas, ou da Política de Anti-Discriminação e Prevenção de Assédio do MassDOT [Anti-Discrimination Harassment Prevention (ADHP) Policy]. A retaliação contra um(a) membro(a) do público baseada em raça, cor, ou origem também é proibida sob o Título VI e a política ADHP.

2. Como eu apresento uma queixa?

Uma queixa pode ser apresentada com os seguintes:

Boston Region Metropolitan Planning Organization Title VI Specialist

Email: eharvey@ctps.org

Phone: 857-702-3700

The MassDOT Título VI Specialist [O Especialista no Título VI do MassDOT]

MassDOT Office of Diversity and Civil Rights [Escritório de Diversidade e Direitos Civis do MassDOT]

Telefone: 857-368-8580 ou 7-1-1 para Serviço de Retransmissão.

Email: MassDOT.CivilRights@state.ma.us

The MassDOT Office of Diversity and Civil Rights – Investigations Unit [Escritório de Diversidade e Direitos Civis do Departamento de Transporte do Massachusetts]
Assistant Secretary of Diversity & Civil Rights, MassDOT [Secretário Assistente de Diversidade & Direitos Civis]
Email: odcrcomplaints@dot.state.ma.us

The Federal Highway Administration [Administração Rodoviária Federal]
Federal Highway Administration
U.S. Department of Transportation [Departamento de Transporte dos Estados Unidos]
Office of Civil Rights [Escritório de Direitos Civis]
Email: CivilRights.FHWA@dot.gov
Telefone: 202-366-0693

The Federal Transit Administration [Administração Federal de Trânsito]
Federal Transit Administration [Administração Federal de Trânsito]
U.S. Department of Transportation [Departamento de Transporte dos Estados Unidos]
Office of Civil Rights
Attention: Complaint Team

Atenção:

- Quando a FTA recebe uma queixa do Título VI relacionada ao MassDOT, um sub-beneficiário, ou um contratante, a FTA pode solicitar que a questão seja investigada pelo MassDOT.
- Se uma queixa do Título VI for apresentada ao MassDOT que alegue uma violação da Divisão Rodoviária do MassDOT, então ela será encaminhada para o Escritório da Divisão local da FHWA [Administração Rodoviária Federal] que irá então encaminhar a queixa à Sede do Escritório de Direitos Civis da FHWA [Headquarters Office of Civil Rights – HCR] para processamento.
- Se uma queixa do Título VI for recebida pelo MassDOT e for apresentada contra um sub-beneficiário do da Divisão Rodoviária do MassDOT [Highway Division], então o MassDOT poder processar e investigar a queixa ou pode remeter ao HCR [Headquarters Office of Civil Rights] para investigação.

3. O que eu preciso incluir em uma queixa?

Um formulário de Não Discriminação do Título VI [Title VI/Nondiscrimination Complaint form] está disponível eletronicamente no site/sítio do MassDOT Title VI (<http://www.massdot.state.ma.us/OfficeofCivilRights/TitleVI/FileAComplaint.aspx>) ou o documento impresso pelo Especialista em Título VI do MassDOT [Title VI Specialist],

identificado acima. Alternativamente, um(a) sub-autor(a) de queixa pode submeter correspondência em formatos alternativos que devem incluir:

- Seu nome, assinatura, e informação de contato atual (por exemplo, por número de telefone e endereço postal);
 - O nome e número do crachá (se conhecido e aplicável) do perpetrador alegado;
 - Uma descrição de como, quando, onde, a conduta proibida alegada ocorreu;
 - Uma descrição detalhada de porquê você crê que foi tratado de maneira diferente;
 - Nomes e informação de contato de quaisquer testemunhas; e
 - Qualquer outra informação que você creia que seja relevante à sua queixa.
- A. Em casos nos quais o(a) autor(a) da queixa for incapaz de prover uma declaração escrita, uma queixa verbal pode ser feita ao Escritório de Diversidade & Direitos Civis (ODCR). Os(as) autores da queixa serão entrevistados por um Investigador de Direitos Civis [Civil Rights Investigator – CRI]. Se necessário, o CRI ajudará a pessoa a converter a queixa verbal em escrita. Todas as queixas precisam ser assinadas pelo(a) autor(a) da queixa.
- B. Queixas anônimas podem ser apresentadas da mesma maneira. Queixas anônimas serão investigadas da mesma maneira como qualquer outra queixa.
- C. Queixas serão aceitas em qualquer idioma reconhecido. Formulários de queixa em múltiplos idiomas estão disponíveis. Queixas serão aceitas em qualquer idioma reconhecido. Formulários de queixa estão disponíveis em múltiplos idiomas.

4. **Quanto tempo eu tenho para apresentar uma queixa?**

- A. Uma queixa alegando violação do Título VI e/ou da Política ADHP do MassDOT deve ser apresentada no mais tardar cento e oitenta (**180**) dias da data da violação alegada.
- B. Queixas alegando violações de lei estadual ou federal precisam ser apresentadas dentro dos prazos estabelecidos por estatuto, regulamentação ou jurisprudência.

5. **Como minha queixa será tratada?**

Quando uma queixa é recebida, ela é atribuída a um Investigador de Direitos Civis [Civil Rights Investigator – CRI]. O CRI irá

- A. Determinar a Jurisdição:
O ODCR tem jurisdição se a queixa:

1) envolver uma declaração ou conduta que viole:

- A obrigação legal do MassDOT e o compromisso de prevenir a discriminação, o assédio ou retaliação com base numa característica protegida com respeito a qualquer aspecto do serviço da Agência ao público;
- O compromisso feito por sub-beneficiários e contratantes que trabalham com o MassDOT para aderir às políticas do MassDOT; E

2) for apresentada à tempo.

- B. Acusar a recepção da queixa e provê determinação jurisdicionais dentro de dez (10) dias úteis do recebimento da queixa.
- Se o CRI determinar que qualquer queixa não tenha o potencial de estabelecer uma violação dos direitos civis, então o CRI irá notificar por escrito o(a) autor(a) da queixa e o Especialista no Título VI da sua conclusão e a questão será encerrada.
- C. Conduzir uma investigação minuciosa das alegações contidas na queixa de acordo com os Procedimentos Internos de Queixa [Internal Complaint Procedures] do MassDOT.

6. Conclusões e Recomendações?

Na conclusão da investigação, o CRI [Investigador dos Direitos Civis] irá transmitir para o(a) autor(a) da queixa e o respondente uma das três seguintes cartas baseado nas conclusões:

- A. Uma carta de resolução que explica as medidas que o respondente tomou ou tomará para estar em conformidade com o Título VI.
- B. Uma carta de conclusão que é emitida quando o respondente for considerado em conformidade com o Título VI. Esta carta incluirá uma explicação do porquê o respondente foi considerado estar em conformidade, e proverá a notificação dos direitos do(a) autor(a) da queixa de recorrer.
- C. Uma carta de conclusão que é emitida quando for constatado que o respondente não está em conformidade. Esta carta incluirá cada violação relacionada às regulamentações aplicáveis, uma breve descrição das conclusões/recomendações, as consequências da falha em promover a conformidade voluntária, e um oferecimento de assistência em elaborar um plano de correção para a conformidade, se for apropriado.

7. Posso apresentar um recurso contra a conclusão?

Se um(a) autor(a) de queixa ou um respondent não concordar com as conclusões do CRI então ele/ela/eles podem apresentar um recurso para o(a) Secretário(a) Assistente de Diversidade & Direitos Civis [Assistant Secretary of Diversity & Civil Rights]. A parte apresentando o recurso precisa fornecer **novas informações que não estavam prontamente disponíveis durante o curso da investigação original que levariam o MassDOT a reconsiderar suas determinações**. A apresentação de recurso e qualquer informação nova precisa ser submetido dentro de sessenta (60) dias da data da quando a carta de conclusão foi transmitida. Depois de revisar esta informação, o MassDOT responderá através da emissão uma carta de resolução revisada ou informando a parte que apresentou o recurso que a carta original de resolução e conclusão se mantém em vigor.