

## PROCEDIMENTOS DE RECLAMAÇÃO SOB O TÍTULO VI

### Objetivo e aplicabilidade

O objetivo deste documento é estabelecer procedimentos para o processamento e disposição de reclamações de discriminação apresentadas diretamente à Organização de Planejamento Metropolitano da Região (MPO) de Pioneer Valley e reclamações de discriminação que o Departamento de Transporte de Massachusetts (MassDOT) tem autoridade delegada para processar sob o Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964 (Título VI) e autoridades antidiscriminação estaduais e federais relacionadas, incluindo a Lei dos Americanos Portadores de Deficiência (ADA). Os procedimentos descritos neste documento se aplicam ao MassDOT e seus subrecipientes, contratados e subcontratados na administração de programas e atividades financiados pelo governo federal. Isso inclui a Organização de Planejamento Metropolitano da (MPO) de Pioneer Valley.

### Definições

**Reclamante** – Uma pessoa que apresenta uma reclamação ao MassDOT, à Administração Rodoviária Federal (FHWA) ou à Administração de Trânsito Federal (FTA) em relação à MPO.

**Reclamação** – Uma declaração escrita, verbal ou eletrônica sobre uma alegação de discriminação que contém uma solicitação para que o escritório receptor tome medidas. Quando uma reclamação é apresentada por uma pessoa com deficiência, o termo *reclamação* abrange formatos alternativos para acomodar a deficiência do reclamante.

**Discriminação** – Aquele ato ou inação, intencional ou não, por meio do qual uma pessoa nos Estados Unidos, exclusivamente por causa de raça, cor, nacionalidade ou fundamentos cobertos por outras autoridades de não discriminação, como gênero, idade, ou deficiência, tenha sido submetido a tratamento desigual ou impacto díspar em qualquer programa ou atividade que receba assistência federal.

**Administrações operacionais** – Agências do Departamento de Transportes dos EUA (USDOT), incluindo a FHWA, a FTA, a Administração Ferroviária Federal (FRA), a Administração Nacional de Segurança no Tráfego Rodoviário (NHTSA) e a Administração de Segurança de Veículos Automotores Federal (FMCSA), que financia programas ou atividades de transporte.

**Respondente** – A pessoa, agência, instituição ou organização alegadamente envolvida em discriminação.

---

## Procedimentos de reclamação

Os procedimentos descritos abaixo descrevem um processo administrativo destinado a identificar e eliminar a discriminação em programas e atividades financiados pelo governo federal. Os procedimentos não fornecem um meio de alívio para os reclamantes que buscam soluções individuais, incluindo danos punitivos ou remuneração compensatória; eles não proíbem os reclamantes de registrar reclamações em outros órgãos estaduais ou federais; nem negam aos reclamantes o direito de buscar aconselhamento privado para lidar com atos de suposta discriminação.

Esses procedimentos, modelados nos procedimentos de reclamação recomendados promulgados pelo Departamento de Justiça dos Estados Unidos (USDOJ), são projetados para fornecer uma oportunidade justa para que as reclamações sejam tratadas respeitando o devido processo tanto para os reclamantes quanto para os respondentes. Além do processo formal de resolução de reclamação detalhado aqui, o MassDOT deve tomar medidas afirmativas para buscar a resolução informal de toda e qualquer reclamação sob o Título VI, quando possível.

O processamento de reclamações de discriminação seguirá as etapas descritas abaixo:

**Passo 1:** O reclamante apresenta a reclamação.

**Passo 2:** O MassDOT emite ao reclamante uma carta de reconhecimento.

**Passo 3:** A reclamação é atribuída e revisada por um investigador.

**Passo 4:** O investigador realiza entrevistas com o reclamante, testemunhas e o respondente.

**Passo 5:** O investigador analisa as evidências e os testemunhos para determinar se ocorreu uma violação.

**Passo 6:** O reclamante e o réu recebem uma carta de resolução ou uma carta de constatação e oferecem direitos de apelação.

**Passo 7:** Uma vez expirado o período de recurso, a investigação é encerrada.

Como parte de seus esforços para cumprir o Título VI, a MPO, como subreceptora da assistência financeira federal distribuída por meio do MassDOT, adotou esses procedimentos de reclamação. Ao fazê-lo, a MPO reconhece sua obrigação de oferecer aos membros do público a oportunidade de apresentar queixas alegando violações das políticas de não discriminação em vigor na organização e aplicadas a seus programas, serviços e atividades. De acordo com a orientação federal, a MPO, como subreceptora dos fundos relacionados ao trânsito, deve entender que tem autoridade para processar reclamações sob o Título VI e deve informar o MassDOT sobre as reclamações recebidas e o resultado das investigações conforme os assuntos estão resolvidos.

Como subrecipiente de fundos relacionados à rodovia, o MPO entende que não tem autoridade para investigar reclamações de violação sob o Título VI apresentadas contra a MPO (onde a MPO é o respondente ou parte alegadamente violou o Título VI). Todas essas reivindicações serão encaminhadas ao Escritório de Diversidade e Direitos Civis (ODCR) do MassDOT para determinar a autoridade investigativa apropriada. Os subrecipientes do financiamento de rodovias retêm o direito de considerar as alegações de violação sob o Título VI como uma questão de garantia e/ou conformidade com a política interna, mas são impedidos de fazer determinações quanto a possíveis violações do Título VI. É política da MPO comunicar-se com os especialistas do Título VI do ODCR, o Diretor do Título VI e Acessibilidade e/ou o Diretor de Investigações quando as reclamações sob o Título VI são recebidas para garantir o tratamento adequado.

A lei e os regulamentos federais que regem o Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964 colocam a autoridade de coordenação geral para a investigação de reclamações de direitos civis no USDOJ, que trabalha em colaboração com agências federais que realizam essa responsabilidade. No setor de transporte, essa autoridade investigativa cabe ao USDOT e suas agências, a FHWA e a FTA. Em coordenação com os requisitos do USDOT, a FHWA e a FTA estabeleceram regulamentos e orientações que exigem que os beneficiários e subrecipientes da assistência financeira federal estabeleçam procedimentos para processar as reclamações sob o Título VI apresentadas a essas organizações.

## **Perguntas e respostas**

### ***1. Quem pode fazer uma reclamação?***

Qualquer membro do público, juntamente com todos os clientes, candidatos, contratados ou subrecipientes da MPO que acreditem que eles próprios, um terceiro ou uma classe de pessoas foram maltratados ou tratados injustamente por causa de sua raça, cor ou origem nacional (incluindo proficiência limitada em inglês), pode apresentar uma reclamação alegando violação do Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964, leis e ordens federais e estaduais relacionadas.

### ***2. Como faço para registrar uma reclamação?***

Uma reclamação pode ser apresentada com o seguinte:

Pioneer Valley MPO Title VI Specialist  
60 Congress Street,  
Springfield, MA 01104  
Telefone: (413-781-6045)  
E-mail: [pvm pocivilrights@pvpc.org](mailto:pvm pocivilrights@pvpc.org)

**MassDOT Title VI Specialists**

Office of Diversity and Civil Rights—Title VI Unit

10 Park Plaza, Suite 3800

Boston, MA 02116

Telefone: (857) 368-8580 ou 7-1-1 para serviço de retransmissão

E-mail: [MassDOT.CivilRights@state.ma.us](mailto:MassDOT.CivilRights@state.ma.us)

**MassDOT, Assistant Secretary and Chief Diversity Officer**

Office of Diversity and Civil Rights—Investigations Unit

10 Park Plaza, Suite 3800

Boston, MA 02116

Telefone: (857) 368-8580

E-mail: [odcrcomplaints@dot.state.ma.us](mailto:odcrcomplaints@dot.state.ma.us)

**The Federal Highway Administration**

Federal Highway Administration

U.S. Department of Transportation Office of Civil Rights

1200 New Jersey Avenue, SE

8<sup>th</sup> Floor E81-105

Washington, DC 20590

E-mail: [CivilRights.FHWA@dot.gov](mailto:CivilRights.FHWA@dot.gov)

Telefone: (202) 366-0693

**The Federal Transit Administration**

Federal Transit Administration

U.S. Department of Transportation

Office of Civil Rights Attention: Complaint Team East Building, 5<sup>th</sup> Floor—TCR

1200 New Jersey Avenue, SE Washington, DC 20590

**Observação:**

- Quando a FTA recebe uma reclamação do Título VI em relação ao MassDOT, um subrecipiente ou um contratado, a FTA pode solicitar que o assunto seja investigado pelo MassDOT.
- Se uma reclamação do Título VI for recebida pelo MassDOT que for apresentada contra um subrecipiente da Divisão Rodoviária do MassDOT, então o MassDOT pode processar e investigar a reclamação ou pode encaminhá-la para a Sede de Direitos Cíveis da FHWA para investigação.

***3. O que preciso incluir em uma reclamação?***

Um formulário de Reclamação de Título VI/Não Discriminação está disponível eletronicamente no [site do Título VI do MassDOT](#), no [site do Título VI da MPO da Pioneer Valley](#)

ou em cópia impressa nos escritórios da MPO ou do Escritório de Diversidade e Direitos Civis do MassDOT. Alternativamente, um reclamante pode enviar correspondência em um formato alternativo que deve incluir as seguintes informações:

- Seu nome, assinatura e informações de contato atuais (ou seja, número de telefone, endereço de e-mail e endereço postal)
- O nome e o número do crachá (se conhecido e aplicável) do suposto infrator
- Uma descrição de como, quando e onde ocorreu a alegada conduta proibida
- Uma descrição detalhada de por que você acredita que foi tratado de forma diferente
- Nomes e informações de contato de quaisquer testemunhas
- Qualquer outra informação que você acredite ser relevante para sua reclamação

Nos casos em que o reclamante não puder fornecer uma declaração por escrito, uma reclamação verbal pode ser feita ao Escritório de Diversidade e Direitos Civis do MassDOT. Os reclamantes serão entrevistados por um Investigador de Direitos Civis (CRI). Se necessário, o CRI auxiliará a pessoa na conversão da denúncia verbal para escrita. Todas as reclamações devem ser assinadas pelo reclamante.

Denúncias anônimas podem ser apresentadas da mesma maneira. Denúncias anônimas serão investigadas da mesma forma que qualquer outra denúncia.

As reclamações serão aceitas em qualquer idioma reconhecido. Formulários de reclamação multilíngues estão disponíveis.

#### ***4. Quanto tempo tenho para apresentar uma reclamação?***

A denúncia alegando violação sob o Título VI deverá ser apresentada no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias a partir da data da alegada violação.

As denúncias de violação de lei estadual ou federal devem ser apresentadas dentro dos prazos estabelecidos por lei, regulamento ou jurisprudência – em certos casos, no prazo máximo de 300 (trezentos) dias a partir da data da suposta violação.

#### ***5. Como minha reclamação será tratada?***

Quando uma reclamação é recebida, ela é atribuída a um Investigador de Direitos Civis. O CRI seguirá as seguintes etapas:

**Passo 1:** Determine a jurisdição.

O ODCR tem jurisdição se a reclamação for registrada em tempo hábil e envolver uma declaração ou conduta que viole

- A obrigação legal e o compromisso do MassDOT de prevenir discriminação, assédio ou retaliação com base em uma característica protegida em relação a qualquer aspecto do serviço da Agência ao público; ou

- o compromisso assumido pelos subrecipientes e contratados que trabalham com o MassDOT de aderir às políticas do MassDOT.

**Passo 2:** Confirme o recebimento da reclamação e forneça determinação jurisdicional no prazo de 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento da reclamação.

Se o CRI determinar que qualquer reclamação não tem potencial para estabelecer uma violação de direitos civis, o CRI notificará o reclamante e o Especialista do Título VI por escrito sobre sua conclusão e o assunto será encerrado.

**Passo 3:** Conduza uma investigação completa das alegações contidas na reclamação de acordo com os Procedimentos de Reclamação Interna do MassDOT.

### ***6. Como serei notificado sobre as descobertas e recomendações?***

Na conclusão da investigação, o CRI transmitirá ao reclamante e ao réu uma das três cartas a seguir com base nas conclusões:

- Uma carta de resolução que explica as medidas que o respondente tomou ou tomará para cumprir o Título VI.
- Uma carta de constatação que é emitida quando o requerido está em conformidade com o Título VI. Esta carta incluirá uma explicação de por que o respondente foi considerado em conformidade e fornecerá uma notificação dos direitos de apelação do reclamante.
- Uma carta de constatação que é emitida quando o respondente é considerado em descumprimento. Esta carta incluirá cada violação mencionada quanto aos regulamentos aplicáveis, uma breve descrição das constatações/recomendações, as consequências do não cumprimento voluntário e uma oferta de assistência na elaboração de um plano de remediação para o cumprimento, se apropriado.

### ***7. Posso apelar de uma conclusão?***

Se um reclamante ou respondente não concordar com as conclusões do CRI, então ele/ela/eles podem apelar para o secretário adjunto e diretor de diversidade do MassDOT. A parte apelante deve fornecer qualquer **nova informação que não estava prontamente disponível durante o curso da investigação original que levaria o MassDOT a reconsiderar suas determinações**. O pedido de recurso e quaisquer novas informações devem ser apresentados no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data em que a carta de conclusão foi enviada. Depois de revisar essas informações, o MassDOT responderá emitindo uma carta de resolução revisada ou informando à parte apelante que a carta de resolução ou decisão original continua em vigor.