

Departamento de Serviços Públicos de Massachusetts

Aviso de Não Discriminação, Diretrizes para Queixas Relativas ao Title VI*

O Departamento de Serviços Públicos (“DPU”) não discrimina com base em sexo, raça, cor, religião, credo, origem nacional (incluindo proficiência limitada em inglês), identidade de gênero, renda, classe, deficiência, idade, orientação sexual, etnia, informações genéticas, ascendência ou condição de veterano na administração de seus programas ou atividades. O DPU não pratica retaliação nem intimidação contra qualquer indivíduo por exercer seus direitos de participar de ações protegidas pelas legislações e regulamentos federais e estaduais vigentes sobre direitos civis e não discriminação; nem contra aqueles que se opõem a ações consideradas proibidas por tais legislações e regulamentos, ou que agem com o intuito de impedir a violação desses direitos. O DPU é responsável pela coordenação dos esforços de conformidade e pelo recebimento de questionamentos a respeito dos requisitos de não discriminação implementados por leis federais ou estaduais, incluindo o Title VI da Lei dos Direitos Civis de 1964, conforme emendada; a Seção 504 da Lei de Reabilitação de 1973; e a Lei contra Discriminação por Idade de 1975.

Se você acredita que foi discriminado em relação a um programa ou atividade do DPU, ou se tem alguma dúvida sobre este aviso ou qualquer um dos programas, políticas ou procedimentos de não discriminação do DPU, você pode entrar em contato com o coordenador de não-discriminação identificado abaixo para saber como e onde registrar uma reclamação de discriminação. Nosso procedimento para a tratativa dessas reclamações pode ser encontrado abaixo.

Andrea Rivera Casul
Coordenadora de Não Discriminação
Escritório Executivo de Energia e Assuntos Ambientais
100 Cambridge Street, Boston MA 02114
Telefone: 857-274-6194

E-mail: andrea.r.casul@mass.gov

Title VI* Concernente à Lei dos Direitos Civis de 1964, estabelece que nenhuma pessoa nos Estados Unidos deverá, com base na raça, cor ou origem nacional, ser excluída da participação, ter os benefícios negados ou ser sujeita a discriminação sob qualquer programa ou atividade que receba assistência financeira federal.

- [I. Introdução](#)
- [II. Apresentando uma Queixa](#)
- [III. Processando uma Queixa](#)
- [IV. Disposições gerais](#)

I. Introdução

É política do Departamento de Serviços Públicos (“DPU”) que nenhuma pessoa será privada de benefícios ou sujeita a discriminação, intimidação ou retaliação em qualquer programa, serviço ou atividade do DPU com base no sexo, raça, cor, religião, credo, origem nacional (incluindo proficiência limitada em inglês), identidade de gênero, renda, classe, deficiência, idade, orientação sexual, etnia, informações genéticas, ascendência ou condição de veterano dessa pessoa. O DPU também exige que seus contratados cumpram com esta política.

O DPU busca assegurar plena conformidade com esta política e encoraja qualquer pessoa que acredite que o DPU, em qualquer um de seus programas ou atividades, ou qualquer um de seus funcionários ou contratados tenha violado esta política, a reportar tal violação conforme estabelecido neste procedimento de queixa. O DPU leva tais alegações a sério e se compromete a resolver as queixas de maneira justa, equitativa e pronta.

Este documento destina-se a servir como um guia para os funcionários do DPU encarregados de implementar este procedimento, bem como um guia para os membros do público que desejam apresentar uma queixa e para os contratados do DPU que são solicitados a responder a uma queixa. Este procedimento não tem a intenção de criar quaisquer direitos legais além daqueles estabelecidos através dos procedimentos de queixa exigidos pelo título 40 do Código de Regulamentações Federais (CFR) 7.90 e o título 40 do CFR 5.135(b), os quais estabelecem que os reclamantes têm direito a uma resolução pronta e justa das reclamações e que o DPU deve identificar um coordenador de não discriminação.

II. Apresentando uma Queixa

A. Quem pode apresentar uma queixa?

Qualquer pessoa que acredite que ele/ela/eles ou qualquer outra pessoa ou qualquer classe específica de pessoas tenha sido submetida a discriminação por parte do DPU ou de um de seus funcionários ou contratados, que seja proibida pela lei federal ou estadual de não discriminação, poderá apresentar uma reclamação ao DPU. Observe que qualquer queixa pode se tornar um registro público, sujeito à divulgação de acordo com a Lei de Registros Públicos de Massachusetts.

A queixa deve ser apresentada dentro de 180 dias corridos a partir da(s) data(s) da ocorrência da suposta ação discriminatória, da data da descoberta ou da última instância de uma suposta ocorrência contínua. Esse prazo pode ser prorrogado por um bom motivo.

B. Quais informações devo incluir na minha queixa?

As queixas devem descrever da forma mais completa possível os fatos e circunstâncias que envolvem a alegada discriminação. Elas também devem incluir as seguintes informações:

1. O nome, endereço e número de telefone da pessoa que sofreu o suposto ato discriminatório;
2. Se o reclamante for representado por um advogado ou outro representante autorizado, o nome, endereço e telefone(s) desse advogado ou representante autorizado;
3. A data do alegado ato discriminatório ou a data em que o reclamante tomou conhecimento do alegado ato discriminatório, ou a data da última ocorrência;
4. Nome(s), endereço(s) e título dos alegados funcionários ou entidades discriminadores;
5. Os nomes e informações de contato de quaisquer testemunhas, incluindo funcionários do DPU ou contratados com conhecimento direto do suposto ato discriminatório.

Por favor, preencha o formulário de queixa do DPU aqui: ([link aqui](#))

Por favor, assine e date a queixa.

C. Como/Onde apresento uma queixa?

As queixas devem ser encaminhadas à coordenadora de não discriminação do DPU: Andrea Rivera Casul. Você pode enviar uma queixa usando qualquer um dos seguintes métodos:

Por correio eletrônico:

andrea.r.casul@mass.gov

Por correio normal, entrega em mão ou serviço de entrega durante a noite:

Andrea Rivera Casul
Non-Discrimination Coordinator
Executive Office of Energy and Environmental Affairs
100 Cambridge Street, Boston, MA 02114

Por telefone (observe que sua queixa será transcrita por escrito pelo coordenador de não discriminação): 857-274-6194.

D. E se eu precisar de ajuda para apresentar uma queixa?

Se você precisar de ajuda para apresentar uma queixa devido a cegueira, baixa visão ou outra deficiência, proficiência limitada em inglês ou qualquer limitação para executar os procedimentos de queixa, por favor, entre em contato com Andrea Rivera Casul, Coordenadora de Não Discriminação, por correio eletrônico em andrea.r.casul@mass.gov ou por telefone no número 857-274-6194. O DPU pode lhe fornecer serviços de tradução ou interpretação ou outras acomodações.

E. Existe algum outro lugar além do DPU onde eu possa prestar uma queixa?

Dependendo da natureza de sua queixa, pode haver um órgão federal que revisará sua queixa. O DPU recebe financiamento de órgãos federais que proíbem a discriminação por parte dos receptores de fundos federais e possuem procedimentos para revisar alegações de que esses receptores não estão cumprindo com a legislação federal antidiscriminação. As leis federais proíbem a discriminação com base em raça, cor, origem nacional (incluindo proficiência limitada em inglês), sexo, idade e deficiência. Os órgãos federais não podem revisar reclamações de que o DPU violou as leis estaduais de não discriminação, que cobrem tipos adicionais de discriminação.

Para obter uma lista de órgãos federais que estão atualmente fornecendo financiamento para o DPU e podem considerar uma queixa, entre em contato com Andrea Rivera Casul, Coordenadora de Não Discriminação por correio eletrônico: andrea.r.casul@mass.gov.

III. Processando uma Queixa

A. Recebimento

Funcionário Responsável do DPU:

Coordenador de Não Discriminação

Prazo para Conclusão:

10 dias úteis a partir do recebimento

O coordenador de não discriminação deve registrar todas as queixas e confirmar prontamente o recebimento de uma queixa ao reclamante. Se o reconhecimento não for por carta ou correio eletrônico, a confirmação deve ser documentada e fornecida ao reclamante.

O coordenador de não discriminação deve avaliar todas as queixas e determinar se uma queixa pode ser resolvida informalmente. A resolução informal de uma queixa requer a concordância do reclamante e deve ser concluída em até 10 dias úteis a partir do recebimento.

Se uma queixa não puder ser resolvida informalmente, o coordenador de não discriminação deve encaminhar a queixa ao Conselho Geral, notificar o Chefe de Pessoal e atualizar o registro de reclamação de não discriminação dentro de 10 dias úteis a partir do recebimento.

B. Rastreio

Funcionário Responsável do DPU:

Diretor Jurídico

Prazo para Conclusão:

10 dias úteis a partir do recebimento

Após o recebimento de uma queixa do coordenador de não-discriminação, o Conselho Geral examinará a queixa para os seguintes requisitos mínimos.

1. A queixa contém todas as informações exigidas pela seção II.B acima e é assinada e datada.
2. O objeto da queixa é o DPU ou um de seus funcionários ou contratados.
3. Considerando todos os fatos alegados na queixa como verdadeiros e tirando todas as inferências cabíveis contra o objeto da queixa, a queixa declara uma violação da lei federal ou estadual de não discriminação que ocorreu dentro de 180 dias corridos a partir da data em que a queixa foi apresentada.

Se o Conselho Geral determinar que um ou mais requisitos mínimos não foram cumpridos, o Conselho Geral comunicará essa determinação, por escrito, ao reclamante e ao coordenador de não discriminação. O coordenador de não discriminação atualizará o registro de reclamações de não discriminação dentro de 10 dias úteis a partir do recebimento da determinação do Conselho Geral.

Se o Conselho Geral determinar que todos os requisitos mínimos foram atendidos, o Conselho Geral encaminhará a queixa ao Chefe de Pessoal para atribuição e atualizará o registro de reclamação de não discriminação dentro de 10 dias úteis a partir do recebimento da queixa do coordenador de não discriminação.

C. Atribuição

Funcionário Responsável do DPU:

Chefe de Pessoal

Prazo para Conclusão:

5 dias úteis a partir do recebimento

O Chefe de Pessoal deve: (1) atribuir a queixa para investigação e recomendação e estabelecer um prazo para a conclusão dessa investigação; ou (2) determinar que a investigação seja suspensa (consulte a Seção 3 abaixo para mais informações sobre Suspensão de uma Investigação) até a resolução de um processo paralelo, como um caso judicial ou uma investigação policial. Em ambos os casos, o Chefe de Pessoal deve agir no prazo de 5 dias úteis a contar do recebimento da determinação do Conselho Geral.

1. Escolhendo um Investigador

Ao seleccionar um investigador imparcial, o Chefe de Pessoal deve considerar se a queixa provavelmente resultará em ação pessoal, se a queixa alega um padrão ou prática de comportamento e se a investigação provavelmente exigirá perícia técnica. Os investigadores permitidos incluem qualquer funcionário do DPU, bem como funcionários designados para os seguintes departamentos externos ao DPU, com o consentimento do órgão externo:

- Recursos Humanos da Lei de Equidade no Emprego (EEA)
- Centro de Excelência em Desenvolvimento de Recursos Humanos (HRD)
- Quadros Superiores da DPU

2. Estabelecimento de um prazo

O Chefe de Pessoal deve considerar a complexidade da queixa/investigação e a necessidade de elaborar um relatório escrito e recomendação e estabelecer um prazo não inferior a 30 dias corridos e não superior a 90 dias corridos para que o investigador conclua o seu relatório.

3. Suspensão de uma investigação

O objeto de uma queixa pode sobrepor-se a outros processos ou investigações - administrativas, civis ou criminais. Se houver tal sobreposição, o Chefe de Pessoal deve considerar se deve suspender a investigação da queixa até a resolução do outro processo ou investigação. O Chefe de Pessoal deve considerar:

- A investigação pode interferir na investigação de outro órgão? Em caso afirmativo, qual investigação deve prevalecer?
- A queixa é sobre o *resultado previsto* de um procedimento administrativo em andamento perante o DPU? Se sim, considere se a investigação deve esperar até que o procedimento administrativo esteja concluído.
- A queixa é sobre o *processo* utilizado para conduzir um procedimento administrativo em andamento perante o DPU? Se sim, considere como uma resolução rápida poderia melhorar esse procedimento administrativo e como uma suspensão pode resultar na necessidade de repetir todo ou parte desse procedimento.
- A resolução do outro procedimento forneceria informações factuais que informariam a disposição da queixa?

O Chefe de Pessoal deve informar por escrito as seguintes pessoas da pessoa ou divisão designada para conduzir uma investigação e do prazo para essa investigação: a) O reclamante;

b) o sujeito; e (c) o coordenador de não discriminação. Se a investigação da queixa for suspensa, o Chefe de Pessoal deve informar por escrito as seguintes pessoas sobre a natureza do outro procedimento ou investigação, sem revelar qualquer informação confidencial: (a) o reclamante; e (b) o coordenador de não discriminação.

D. Investigação e Recomendação

Funcionário Responsável do DPU: A ser designado pelo Chefe de Pessoal

Prazo para Conclusão: A ser determinado pelo Chefe de Pessoal

O investigador designado é responsável por conduzir uma investigação completa e imparcial que levará a uma resolução pronta, justa e equitativa da queixa e, se apropriado, formular uma recomendação. Mesmo que uma investigação resulte em um achado de não violação da lei, o investigador deve considerar se uma recomendação para melhorar as práticas do DPU é apropriada com base nas informações coletadas durante a investigação.

Todos os funcionários do DPU são instruídos a: (1) cooperar em uma investigação realizada sob este procedimento de queixa, (2) responder verdadeiramente a quaisquer perguntas feitas pelo investigador, (3) fornecer ao investigador acesso a quaisquer documentos, livros, registros ou outros dados do DPU solicitados pelo investigador, (4) fornecer ao investigador acesso às instalações do DPU para fins de inspeção; e (5) fornecer ao investigador assistência técnica conforme orientado pelo Chefe de Pessoal.

Uma investigação deve incluir entrevistas com o reclamante, quaisquer testemunhas identificadas pelo reclamante, funcionários relevantes do objeto da investigação (DPU ou seu contratado) e quaisquer testemunhas identificadas pelo objeto da investigação. Uma investigação também deve incluir a revisão de documentos relevantes, inspeção de locais pertinentes e, se necessário, consulta com especialistas técnicos, incluindo assessores jurídicos.

Ao final da investigação, o investigador é responsável pela elaboração de um relatório e recomendação. O relatório deve incluir conclusões factuais relevantes que sejam apoiadas por uma preponderância das provas. O relatório também pode incluir ações requeridas pelo objeto ou pelo DPU, ações recomendadas para o objeto ou DPU considerar. Se o relatório chegar a uma conclusão sobre se ocorreu uma violação da lei estadual ou federal de não discriminação, o relatório deve incluir os motivos para essa conclusão. Se a conclusão for de que tal violação ocorreu, o relatório deve incluir pelo menos uma ação obrigatória destinada a remediar a violação, buscar ou tomar medidas disciplinares contra um funcionário e/ou mitigar o risco de futuras violações:

Após a conclusão do relatório preliminar e das recomendações, o investigador deve submeter o relatório preliminar ao Chefe de Pessoal e notificar o coordenador de não discriminação dessa submissão. O coordenador de não discriminação deve atualizar o registro de reclamações de não discriminação.

E. Adoção ou Rejeição do Relatório e Recomendação

Funcionário Responsável do DPU:

Chefe de Pessoal

Prazo para Conclusão:

30 dias úteis a partir do recebimento

O Chefe de Pessoal analisará todos os projetos de relatório e recomendação elaborados no âmbito deste procedimento de reclamação. No prazo de 5 dias úteis a contar da recepção, o Chefe de Pessoal deve solicitar comentários do reclamante e do objeto e fornecer-lhes: (1) o projeto de relatório e recomendação; ou (2) um resumo do projeto de relatório e recomendação. O prazo para comentários será de 10 dias úteis, salvo se o Chefe da Casa Civil prorrogar o prazo por justa causa. No prazo de 30 dias úteis a contar da recepção ou de 15 dias úteis a contar do final do período de comentários, consoante o que ocorrer mais tarde, o Chefe de Pessoal deve decidir se aceita o relatório e a recomendação como escritos ou com modificações. O Chefe de Pessoal deve comunicar essa decisão, por escrito, ao reclamante, ao sujeito e ao coordenador de não discriminação. O coordenador de não discriminação deve atualizar o registro de reclamações de não discriminação para refletir que a reclamação foi eliminada e indicar se alguma ação foi necessária ou recomendada. O Chefe de Pessoal notificará prontamente por escrito o resultado da investigação, incluindo se é encontrada discriminação e a descrição do processo de investigação.

IV. Disposições Gerais

A. Intimidação e Retaliação Proibidas

Nenhum funcionário ou contratado do DPU pode intimidar ou retaliar contra qualquer pessoa por exercer seus direitos sob qualquer lei federal ou estadual de não discriminação ou por fazer uso deste procedimento de queixa. Uma alegação sobre retaliação será tratada prontamente e de forma justa de acordo com este procedimento de queixa, da mesma forma que uma violação substantiva de não discriminação.

B. Cálculo e Extensão do Prazo

Se o último dia em que um evento deve ocorrer for uma data em que os escritórios do DPU estão fechados, o evento deve ocorrer no próximo dia em que os escritórios do DPU estiverem abertos.

O Chefe de Pessoal poderá prorrogar qualquer prazo estabelecido por este procedimento por causa justa. O Chefe de Pessoal deve comunicar prontamente o fato e as razões para qualquer prorrogação ao coordenador de não discriminação, objeto e reclamante.

C. Resolução Alternativa de Litígios

Com o acordo do reclamante e do sujeito, o Chefe de Pessoal pode (mas não é obrigado a) encaminhar qualquer queixa para resolução alternativa de disputas (“ADR”) facilitada por um

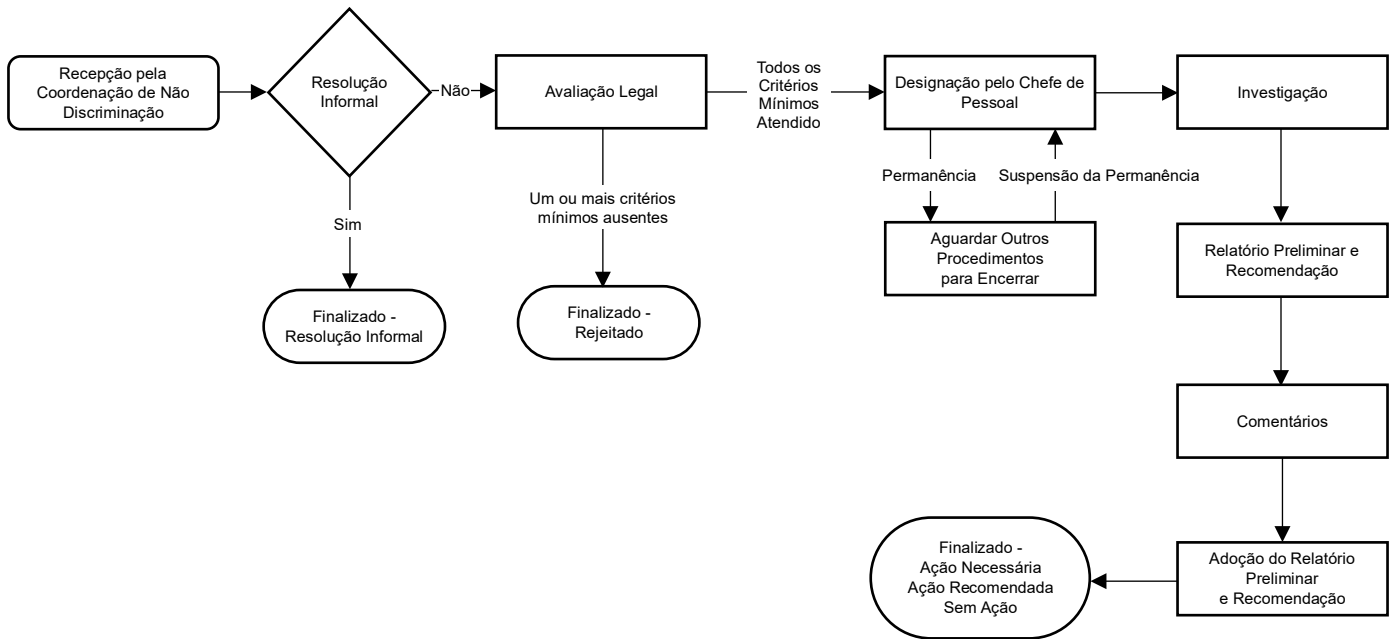
mediador. Um mediador pode ser um funcionário do DPU, um funcionário de outra agência estadual ou uma terceira parte. Se uma terceira parte for utilizada, o objeto e o reclamante são responsáveis por quaisquer custos da ADR. Discussões com o mediador são voluntárias e confidenciais, sujeitas a quaisquer divulgações exigidas pela lei de registros públicos, e não serão utilizadas por um investigador na condução de uma investigação sob esta política. Durante o processo de ADR, qualquer investigação deve ser suspensa. Se o processo de ADR for bem-sucedido, uma investigação pode ser encerrada sob a direção do Chefe de Pessoal, e o coordenador de não discriminação deve atualizar o registro para refletir a disposição da queixa através da ADR.

D. Papel do Coordenador de Não Discriminação

O Coordenador de Não Discriminação desempenha as seguintes funções:

- Provê informações, interna e externamente, sobre os direitos de acesso a programas, serviços e atividades, independentemente do sexo, raça, cor, religião, credo, origem nacional (incluindo proficiência limitada em inglês), identidade de gênero, renda, deficiência, idade, orientação sexual, etnia, informações genéticas, ascendência ou condição de veterano da pessoa.
- Provê, interna e externamente, notas sobre o procedimento de queixa do DPU e a possibilidade de registrar uma queixa de discriminação.
- Auxilia membros do público com a apresentação de queixas
- Atua como único ponto de contato para os reclamantes sob o procedimento de queixa e mantém os reclamantes informados sobre o status das investigações.
- Mantém o registro de reclamações de não discriminação para o DPU.
- Quando conveniente, soluciona queixas de maneira informal.
- Revisa, com os funcionários apropriados, dentro de 30 dias corridos do início de cada ano fiscal e dentro de 30 dias do início de cada ano civil, todas as queixas no registro de reclamações para identificar quaisquer padrões ou problemas sistêmicos. Auxilia no endereçamento de quaisquer padrões ou problemas sistêmicos identificados.

Fluxograma do Processo de Procedimento de Reclamação



Caso uma queixa seja recebida verbalmente, o coordenador de não discriminação deve assinar e datar a queixa.