Revisado em 17 de julho de 2026

Procedimentos de Queixa sob o Título VI

Objetivo e aplicabilidade

O objetivo deste documento é estabelecer procedimentos para o processamento e disposição tanto de queixas de discriminação com base no Título VI apresentadas diretamente ao Departamento de Transportes de Massachusetts (MassDOT) ou à Autoridade de Transporte da Baía de Massachusetts (MBTA), quanto de queixas de discriminação que o MassDOT/MBTA tenha autoridade delegada de processar sob o Título VI da Lei de Direitos Civis de 1964 (Título VI) e sob autoridades não-discriminatórias estaduais e federais relacionadas, incluindo a Lei Americana de Portadores de Deficiência (ADA), que estejam autorizados a processar.

O processamento das queixas do Título VI seguirá os passos descritos abaixo e são especificados mais detalhadamente ao longo deste documento.

Passo 1: O reclamante apresenta sua queixa.

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

Passo 3: A queixa é atribuída a um investigador e analisada por ele.

Passo 4: O investigador entrevista os reclamantes, testemunhas e réus.

Passo 5: O investigador analisa as provas 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 são oferecidos direitos de apelação.

Passo 7: Uma vez expirado o prazo de apelação, a investigação é encerrada.

Os procedimentos descrevem um processo administrativo destinado a identificar e eliminar a discriminação em programas e atividades financiadas pelo governo federal. Os procedimentos não oferecem um meio de alívio para os reclamantes que buscam recursos individuais, incluindo danos punitivos ou remuneração compensatória; nem proíbem os reclamantes de apresentar queixas a outros órgãos estaduais ou federais; nem negam aos reclamantes o direito de procurar um advogado particular para tratar de supostos atos de discriminação.

Os procedimentos descritos neste documento se aplicam ao MassDOT/MBTA e seus sub-recipientes, empreiteiros e subcontratados que administram programas e atividades com financiamento federal.

Estes procedimentos estabelecem os requisitos para o processamento e o tratamento de queixas com base no Título VI, incluindo jurisdição, recebimento de queixas, confirmação de recebimento das queixas, tratamento de queixas por subbeneficiários, requisitos de

encaminhamento ao governo federal, etapas da investigação, conclusões, recursos e outras obrigações federais de conformidade aplicáveis.

Definições

Reclamante - Uma pessoa que apresenta uma queixa ao MassDOT/MBTA.

Queixa - Declaração escrita, verbal ou eletrônica relativa a uma alegação de discriminação que contém um pedido para que o escritório receptor tome providências. Quando uma queixa é apresentada por uma pessoa com deficiência, o termo queixa engloba formatos alternativos para acomodar a deficiência do reclamante.

Discriminação - Ato intencional por meio do qual uma pessoa nos Estados Unidos, exclusivamente em razão de raça, cor ou origem nacional, é submetida a tratamento desigual no âmbito de qualquer programa ou atividade que receba assistência federal.

Administrações operacionais - Agências do Departamento de Transporte dos EUA, incluindo a Administração Federal de Rodovias (FHWA), a Administração Federal de Trânsito (FTA), a Administração Federal de Ferrovias (FRA), a Administração Nacional de Segurança do Trânsito Rodoviário (NHTSA), e a Administração Federal de Segurança do Transporte Rodoviário (FMCSA), que financiam programas ou atividades de transporte.

Réu - A pessoa, agência, instituição ou organização supostamente envolvida em discriminação.

Tratamento de Queixas do Título VI por Sub-recipientes

Como parte dos esforços para cumprir o Título VI, os sub-recipientes de assistência financeira federal através do MassDOT/MBTA são encorajados a adotar estes procedimentos de queixa. Ao fazer isso, esses sub-recipientes reconhecem a obrigação de dar ao público a oportunidade de apresentar queixas alegando violações das políticas de não-discriminação em vigor em toda a sua organização, programas, serviços e atividades. Segundo orientação federal, os sub-recipientes de fundos relacionados ao trânsito entendem que têm a autoridade para processar queixas do Título VI e que informarão os réus, MassDOT/MBTA, das queixas recebidas e do resultado das investigações à medida que são resolvidos.

Sub-recipientes de fundos relacionados a rodovias entendem ainda que não têm autoridade para investigar queixas de violação do Título VI apresentadas contra sua organização (quando a organização é o réu alegado de ter violado o Título VI). Todas essas reivindicações serão encaminhadas ao Escritório de Diversidade e Direitos Civis do MassDOT/MBTA (ODCR) para determinar a autoridade de investigação apropriada. Os sub-recipientes de financiamento de rodovias mantêm o direito de considerar as alegações de violação do Título VI como uma questão de Garantia e/ou cumprimento de política interna, mas estão impedidos de fazer determinações quanto a possíveis violações do Título VI.

Revisado em 17 de julho de 2026

O MassDOT/MBTA incentiva todos os sub-recipientes a se comunicarem com Especialistas em Título VI da ODCR, o Diretor de Título VI e Acessibilidade, e/ou o Diretor de Investigações quando/se forem recebidas queixas de Título VI para garantir um tratamento adequado.

Processamento de Queixas e Jurisdição

A lei federal e os regulamentos que regem o Título VI da Lei de Direitos Civis de 1964 (Título VI) coloca a autoridade de coordenação geral para a investigação de queixas de direitos civis no Departamento de Justiça dos Estados Unidos, que trabalha em colaboração com os órgãos federais que executam essa responsabilidade. No setor de transportes, essa autoridade investigativa fica com o Departamento de Transportes dos Estados Unidos (USDOT) e suas agências para os diferentes meios de transporte, incluindo a Administração Federal de Rodovias (FHWA) e a Administração Federal de Trânsito (FTA). Em coordenação com exigências do USDOT, a FHWA e FTA estabeleceram regulamentos e orientações que exigem que recipientes e sub-recipientes de assistência financeira federal estabeleçam procedimentos para o processamento de queixas sob o Título VI apresentadas a essas organizações.

Os procedimentos, baseados nos recomendados procedimentos de queixa promulgados pelo Departamento de Justiça dos EUA (US DOJ), são projetados para proporcionar uma oportunidade justa de ter queixas tratadas que dizem respeito ao devido processo tanto para os reclamantes quanto para os réus. Além do processo formal de resolução de queixa aqui detalhado, o MassDOT/MBTA tomará medidas afirmativas para buscar resoluções informais de toda e qualquer queixa sob o Título VI, quando possível.

Favor notar:

- Quando a FTA recebe uma queixa de Título VI relativa ao MassDOT/MBTA, ou a um sub-recipiente ou um empreiteiro, a FTA pode solicitar que o assunto seja investigado pelo MassDOT/MBTA.

- Quando o MassDOT/MBTA receber uma queixa referente a um subbeneficiário do MassDOT/MBTA que também seja um beneficiário direto da FTA, a queixa será tratada da seguinte forma:
    - O MassDOT/MBTA confirmará o recebimento da queixa e notificará o reclamante de que a queixa foi encaminhada ao beneficiário direto para investigação, no prazo de dez dias úteis a partir do seu recebimento.
    - O MassDOT/MBTA fornecerá ao beneficiário direto uma cópia da queixa e solicitará confirmação por escrito de seu recebimento.
    - O MassDOT/MBTA solicitará atualizações periódicas sobre o andamento da investigação, incluindo os principais marcos da investigação e a decisão final sobre a queixa.
    - A queixa permanecerá em aberto junto ao MassDOT/MBTA até que este receba a confirmação de que a investigação foi concluída e de que o reclamante foi notificado.

- Se uma queixa de Título VI é apresentada ao MassDOT que alega uma violação pela Divisão de Rodovias do MassDOT, ela será encaminhada ao escritório local da Divisão FHWA que então encaminhará a queixa ao Escritório Central de Direitos Civis (HCR) da FHWA para processamento.

- Se uma queixa de Título VI é recebida pelo MassDOT que foi apresentada contra um sub-recipiente da Divisão de Rodovias da MassDOT, então o MassDOT poderá processar e investigar a queixa ou poderá recorrer ao HCR para investigação.

- Se a FMCSA receber uma queixa apresentada contra o MassDOT, a FMCSA encaminhará a queixa ao MassDOT para uma resposta por escrito. Isto permite que o MassDOT ou resolva a queixa ou forneça uma resposta por escrito às alegações. A resposta por escrito é usada para determinar quais passos a FMCSA tomará para processar a queixa.

O processo de queixas

Esta seção detalha os procedimentos do MassDOT/MBTA para o processamento de queixas de discriminação sob o Título VI (com base em raça, cor ou origem nacional, incluindo idioma).

1. Quem pode apresentar uma queixa?

QUALQUER membro do público, juntamente com todos os clientes do MassDOT/MBTA, candidatos, contratantes ou sub-recipientes que acreditam que eles mesmos, 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) em violação ao Título VI da Lei de Direitos Civis de 1964. A retaliação contra um membro do público com base em raça, cor ou origem nacional também é proibida sob os termos do Título VI.

2. Como faço para registrar uma queixa?

Uma queixa pode ser apresentada perante as seguintes agências:

The MassDOT/MBTA Title VI Specialists
Office of Diversity and Civil Rights – Title VI Unit
10 Park Plaza, Suite 3800
Boston, MA 02116
Fone: (857) 368-8580 ou 7-1-1 para o Serviço de Relay
E-mail: MassDOT.CivilRights@state.ma.us ou MBTAcivilrights@mbta.com

The MassDOT/MBTA Chief Diversity Officer
Office of Diversity and Civil Rights – Investigations Unit
10 Park Plaza, Suite 3800
Boston, MA 02116
Fone: (857) 368-8580
E-mail: odcrcomplaints@dot.state.ma.us

A Central de Atendimento ao Cliente da MBTA: (617) 222-3200

Os funcionários do call center procurarão obter informações básicas sobre o assunto junto ao chamador, e os detalhes da chamada serão encaminhados ao Escritório de Diversidade e Direitos Civis para processamento de acordo com estes procedimentos.

U.S. Department of Transportation
Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590
Site: civilrights.justice.gov/

3. O que eu preciso incluir em uma queixa?

Um formulário de Queixa de Título VI/Não Discriminação está disponível eletronicamente no Site do Title VI do MassDOT, no Site do Title VI da MBTA , ou em cópia impressa no Escritório de Diversidade e Direitos Civis do MassDOT/MBTA. Alternativamente, um reclamante pode apresentar correspondência em formato alternativo que inclua:

- Seu nome, assinatura e informações de contato atuais (ou seja, número de telefone, endereço de e-mail e endereço postal);
- O nome e 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 do motivo pelo qual você acredita ter sido tratado de forma diferente;
- Nomes e informações de contato de quaisquer testemunhas; e
- Qualquer outra informação que você acredita ser relevante para sua queixa.

A. Nos casos em que o reclamante não puder fornecer uma declaração escrita, uma queixa verbal pode ser feita ao Escritório da Diversidade e Direitos Civis (ODCR). Os reclamantes serão entrevistados por um Investigador de Direitos Civis (CRI). Se necessário, o CRI ajudará a pessoa a converter a queixa verbal em escrita. Todas as queixas devem ser assinadas pelo reclamante.

B. Queixas anônimas podem ser apresentadas da mesma forma. As queixas anônimas devem ser investigadas da mesma forma que qualquer outra queixa.

C. Queixas serão aceitas em qualquer língua reconhecida. Estão disponíveis formulários de queixa em vários idiomas.

4. Quanto tempo tenho que apresentar uma queixa?

A. Uma queixa alegando violação do Título VI deve ser apresentada no máximo cento e oitenta (180) dias a partir da data da suposta violação.

B. Queixas alegando violações da lei estadual ou federal devem ser apresentadas dentro dos prazos estabelecidos por lei, regulamento ou jurisprudência - em certos casos até trezentos (300) dias a partir da data da suposta violação.

5. Como a minha queixa será tratada?

Quando uma queixa é recebida, ela é atribuída a um Investigador de Direitos Civis (CRI). O CRI:

A. Determinará a jurisdição: Após o recebimento de uma queixa com base no Título VI, a CRI determinará se o MassDOT/MBTA possui jurisdição para investigar a queixa, de acordo com a seção Processamento de Queixas do Título VI e Jurisdição destes procedimentos.

B. Confirmará o recebimento da queixa e fornecerá uma determinação jurisdicional dentro de dez (10) dias úteis a partir do recebimento da queixa.

    1) Se o CRI determinar que a queixa não tem o potencial de se enquadrar como violação de direitos civis, o CRI deverá notificar o reclamante e o Especialista em Título VI por escrito de sua constatação e o assunto deverá ser encerrado.

C. Conduzirá uma investigação completa das alegações contidas na queixa de acordo com os Procedimentos Internos de Queixa do MassDOT/MBTA.

6. Constatações e recomendações

No fim da investigação, a CRI transmitirá ao reclamante e ao réu uma das três cartas a seguir, com base nas constatações:

A. Uma carta de resolução que explica os passos que o réu tomou ou tomará para cumprir com o Título VI.

B. Uma carta de constatação que é emitida quando o réu é considerado em conformidade com o Título VI. Esta carta incluirá uma explicação do motivo pelo qual o réu foi considerado em conformidade e fornecerá notificação dos direitos de apelação do reclamante.

C. Uma carta de constatação que é emitida quando o réu é considerado em desacordo.

Esta carta incluirá todas as violações referidas 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. Direito de Recurso

Se o reclamante ou réu não concordar com as constatações do CRI, a parte poderá recorrer ao Diretor(a)-Chefe de Diversidade. A parte apelante deve fornecer qualquer **nova informação que não foi prontamente disponível durante a investigação original e que levaria o MassDOT/MBTA a reconsiderar suas determinações**. O pedido de apelo e qualquer nova informação devem ser apresentados dentro de trinta (30) dias a partir da data em que a carta de constatação foi transmitida. Após a revisão dessas informações, o MassDOT/MBTA responderá ou emitindo uma carta de resolução revisada ou informando à parte apelante que a carta de resolução ou constatação original permanece em vigor.