



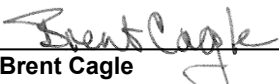
Assunto/Título:
Programa de Resolução de Reclamações
do Título VI

Procedimento nº:
CATS CivR03

Revisão anterior:
11 de janeiro de 2023

Data da revisão:
15 de maio de 2026




Brent Cagle
Diretor-Executivo Interino e Diretor de Transporte Público

1.0 DECLARAÇÃO DE POLÍTICA PARA O TÍTULO VI

É política do CATS conduzir seus programas e serviços em total conformidade com o Título VI da Lei de Direitos Civis de 1964 (Civil Rights Act of 1964), com suas alterações, que determina que nenhuma pessoa seja excluída da participação, privada dos benefícios ou, de outra forma, sujeita a discriminação, com base em raça, cor ou origem nacional, em qualquer programa ou atividade financiada pelo governo federal.

Com esse objetivo, o CATS visa a:

- Assegurar que o nível e a qualidade de seus programas e serviços sejam oferecidos de maneira não discriminatória;
- Promover a participação plena e justa de todas as comunidades potencialmente afetadas no processo de tomada de decisões em matéria de transportes (envolvimento público);
- Evitar, minimizar ou mitigar impactos adversos e desproporcionalmente altos à saúde humana e ao meio ambiente, incluindo efeitos sociais e econômicos, decorrentes de seus programas, políticas e atividades sobre populações de baixa renda e minorias;
- Impedir a negação, a redução ou o atraso significativo no recebimento de benefícios de transporte por populações de baixa renda e minoritárias; e
- Garantir acesso efetivo a programas e atividades relacionados ao transporte público para pessoas com proficiência limitada em inglês (LEP).

O Representante de Direitos Civis do CATS é responsável por iniciar e acompanhar as atividades relacionadas ao Título VI, preparar os relatórios exigidos e garantir o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis pelo CATS.

Nos casos que envolvam recursos federais, o CATS monitorará e garantirá que contratados terceirizados (em qualquer nível) e sub-receptores (em qualquer nível) vinculados ao projeto cumpram todas as exigências que proíbem a discriminação com base em raça, cor ou origem nacional e utilizem linguagem inclusiva em todos os acordos por escrito.

Qualquer pessoa que deseje solicitar mais informações sobre os programas de direitos civis do CATS ou as obrigações do CATS decorrentes do Título VI, ou que acredite ter sido prejudicada por qualquer prática discriminatória ilegal nos termos do Título VI, pode entrar em contato ou apresentar uma reclamação formal diretamente por um ou mais dos seguintes meios:

- **CATS:**

- por telefone no número (704) 336-RIDE(7433)
- pelo site www.ridetransit.org
- pelo e-mail telltransit@charlottenc.gov
- Pelo Correio A/C: CATS Civil Rights Officer (Representante de Direitos Cíveis do CATS), 600 East Fourth Street, Charlotte, NC 28202

- **City of Charlotte Human Resources Department (Departamento de Recursos Humanos da cidade de Charlotte)**, 700 East Fourth Street, Ste 200, Charlotte, NC 28202
- **Federal Transit Administration (Administração Federal de Trânsito) (FTA)**, mediante a apresentação de uma reclamação ao Office of Civil Rights, A/C: Complaint Team (Setor de Reclamações), East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590

O CATS disponibiliza a tradução por escrito de documentos vitais em conformidade com a disposição Safe Harbor (Porto Seguro) constante na Circular 4702.1B da FTA, Capítulo III, Seção 19.

2.0 ESCOPO

Este procedimento explica os processos de reclamação formais e informais para as reclamações do Título VI, informa os direitos e deveres do reclamante e apresenta as responsabilidades do CATS. Isso não impede o direito de qualquer reclamante de apresentar reclamações diretamente à Federal Transit Administration (FTA) ou de buscar representação jurídica particular.

As reclamações informais e formais devem ser protocoladas até 180 dias corridos a partir da data do evento em que a reclamação se baseia. Se a preocupação for constante, a reclamação deve ser protocolada até 180 dias corridos a partir da última ocorrência. O tempo necessário para processar a reclamação e para investigá-la varia dependendo da complexidade do problema. Entretanto todos os esforços serão feitos para garantir a resolução de reclamações informais em 30 dias corridos e reclamações formais em 60 dias corridos.

A opção de reuniões informais de mediação entre as partes afetadas pode ser utilizada para a resolução.

O cumprimento do Título VI é responsabilidade de todos os funcionários da CATS. O Gabinete de Direitos Cíveis do CATS é responsável por monitorar e relatar a conformidade, investigar denúncias e administrar o programa.

3.0 REFERÊNCIAS

49 CFR Parte 21

FTA Circular 4702.1B

FTA Circular 4703.1

CATS CSVS04 *Customer Insights Tracking Process (Processo de monitoramento de insights do cliente)*

4.0 DEFINIÇÕES

Uma **reclamação informal nos termos do Título VI** é uma comunicação verbal ou escrita, recebida pela equipe da Cidade de Charlotte ou do CATS por parte do público, que trata de uma queixa geral de discriminação relacionada a benefícios, serviços, comodidades, programas ou atividades do CATS.

Uma **reclamação formal nos termos do Título VI** é uma reclamação por escrito e assinada, relativa a discriminação com base em raça, cor, origem nacional ou idioma de origem, apresentada diretamente ao Escritório de Direitos Civis da FTA, ao Departamento de Recursos Humanos da cidade de Charlotte ou ao CATS. O Formulário de Reclamação de Discriminação nos termos do Título VI do CATS (CivRF01) está disponível em vários idiomas e é assinado pela parte reclamante que busca remediar a discriminação percebida..

Discriminação consiste em ação ou omissão — seja intencional ou não, em qualquer programa, atividade ou serviço do CATS que resulte em tratamento diferenciado, impacto desproporcional ou na perpetuação dos efeitos de discriminação anterior com base em raça, cor ou origem nacional (*definição da Circular 4702.1B da FTA*).

Pessoas com **proficiência limitada em inglês** (LEP) são aquelas para quem o inglês não é a língua principal e que têm capacidade limitada de ler, escrever, falar ou compreender o inglês. Isso inclui pessoas que informaram ao Censo dos EUA que falam inglês "menos do que muito bem", "mal" ou "não falam nada". (*Definição da Circular 4702.1B da FTA*)

5.0 RESPONSABILIDADE

A Central de Atendimento do CATS será a principal responsável pelo recebimento de reclamações informais relacionadas ao Título VI.

Os gerentes de divisão devem apresentar uma resposta por escrito ao Gabinete de Direitos Civis, incluindo a resolução da reclamação ou um plano de ação até 15 dias úteis após o recebimento da reclamação.. Caso a reclamação não seja solucionada no prazo de 15 dias úteis, o gerente da Divisão deve informar por escrito ao Escritório de Direitos Civis do CATS a necessidade de prorrogação.

O Gabinete de Direitos Civis é responsável por:

- Avaliar o cumprimento das reclamações nos termos do Título VI,
- Acompanhar as reclamações para garantir que as divisões afetadas tomaram alguma ação corretiva recomendada,
- Monitorar as datas das respostas,
- Informar as conclusões ao reclamante, e
- Relatar tendências, planos de ação e não conformidades à Equipe de Liderança do CATS.

6.0 PROCESSAMENTO DE RECLAMAÇÕES INFORMAIS

6.1 Recebimento

Ao receberem uma reclamação referente ao Título VI, os representantes da Central de Atendimento do CATS classificam a reclamação em seu banco de dados como TVI (Título VI) e a processam em conformidade com o procedimento CSVS04 do CATS *Customer Insights Tracking Process (Processo de monitoramento de insights do cliente)*. A reclamação é encaminhada ao contato de divisão apropriado e ao Representante de Direitos Civis até três (3) dias úteis após o recebimento.

6.2 Processamento de reclamações e resoluções

Se o Representante de Direitos Civis determinar que a reclamação identifica uma possível violação do Título VI, deve atribuir um número de rastreamento para a reclamação, incluir a reclamação no banco de dados de Reclamações nos termos do Título VI, e investigar a suposta violação. No prazo de três (3) dias úteis após o recebimento, o gerente de divisão deve encaminhar a reclamação ao membro da equipe mais apropriado para tratar o problema.

A divisão deve consultar o Gabinete de Direitos Civis e apresentar uma proposta de resolução por escrito. No prazo de três (3) dias úteis após o recebimento da resolução proposta, o Gabinete de Direitos Civis deve apresentar sugestões ou modificações para a resolução proposta, se houver.

O Gabinete de Direitos Civis deve informar ao reclamante suas conclusões por escrito — incluindo as medidas adotadas para solucionar a questão — no idioma em que a reclamação foi recebida, em prazo razoável após a resolução da reclamação junto à divisão. O Gabinete de Direitos Civis deve também encaminhar cópias da comunicação à(s) divisão(ões) afetada(s) e à Central de Atendimento do CATS.

Se o Gabinete de Direitos Civis determinar que a denúncia não identifica uma possível violação do Título VI, notificará a Central de Atendimento do CATS, o gerente da divisão afetada e o denunciante dentro de um prazo razoável, e o assunto será tratado por meio do *Customer Insights Tracking Process (CATS CSVS04) (Processo de monitoramento de insights do cliente)*.

Todos os esforços devem ser feitos para processar e solucionar reclamações informais nos termos do Título VI em até 30 dias úteis.

6.3 Recurso

Não existe direito de recurso à resolução de uma reclamação informal. Entretanto, a parte tem direito de protocolar uma reclamação formal em até 180 dias corridos a partir da data do evento ou da última ocorrência.

7.0 PROCESSAMENTO DE RECLAMAÇÕES FORMAIS

7.1 Recebimento

O Gabinete de Direitos Civis deve disponibilizar um Formulário de Reclamação de Discriminação nos termos do Título VI no idioma solicitado pelo reclamante. Os formulários de Reclamação de Discriminação nos termos do Título VI estão disponíveis no site www.ridettransit.org nos idiomas de Porto Seguro identificados no Programa do Título VI do CATS atual.

7.2 Processamento

O Gabinete de Direitos Civis analisa a reclamação formal para determinar se a reclamação alega uma possível violação do Título VI. Uma reclamação deve ser investigada a menos que:

- Não apresente fatos que caracterizem discriminação conforme descrito na seção de Definições deste procedimento, ou
- Não se relacione a um programa ou atividade controlados pelo CATS ou pela cidade.

Se o Gabinete de Direitos Civis determinar que a reclamação identifica uma possível violação do Título VI, deve atribuir um número de rastreamento para a reclamação, incluir a reclamação no banco de dados de Reclamações nos termos do Título VI, e notificar o gerente da divisão afetada.

Se o Gabinete de Direitos Civis determinar que a denúncia não identifica uma possível violação do Título VI, notificará a Central de Atendimento do CATS, o gerente da divisão afetada e o reclamante dentro de um prazo razoável, e o assunto será tratado por meio do *Customer Insights Tracking Process* (CATS CSVS04) (*Processo de monitoramento de insights do cliente*).

7.3 Investigação, Determinação e Recomendação

Se for necessária uma investigação, o Gabinete de Direitos Civis deve investigar ou atribuir um investigador para:

- Identificar os fundamentos da suposta Discriminação;
- Estabelecer quando e onde a suposta Discriminação ocorreu;
- Identificar e entrevistar todas as partes relevantes;
- Analisar documentos relevantes; e
- Fazer visitas para obter informações factuais.

Se o reclamante não responder às solicitações de informações adicionais e as informações fornecidas não forem suficientes para dar prosseguimento à investigação, o Representante de Direitos Civis poderá encerrar a reclamação.

Após a conclusão de uma investigação minuciosa, o investigador deve elaborar um relatório de investigação para resumir as constatações e sugerir medidas

corretivas adequadas. O relatório deve ser enviado ao Gabinete de Direitos Civis ao final da investigação.

7.4 Comunicação de conclusões e Resolução de reclamações

O Gabinete de Direitos Civis deve aceitar, rejeitar ou modificar o relatório de investigação e, em seguida, consultar a divisão afetada para elaborar um plano de ação corretiva. O Gabinete de Direitos Civis deve elaborar uma decisão por escrito e a enviar ao Departamento Jurídico do CATS para revisão e análise. Assim que a decisão final estiver pronta para divulgação, o Gabinete de Direitos Civis e o Departamento Jurídico do CATS devem se reunir com o(s) gestor(es) da(s) divisão(ões) afetada(s) para comunicar a decisão final e as recomendações de ações corretivas, se houver.

O Gabinete de Direitos Civis deve apresentar ao reclamante uma notificação por escrito das conclusões da investigação e das ações corretivas propostas pelo CATS, se houver. O Gabinete de Direitos Civis deve encaminhar cópias da comunicação à Central de Atendimento do CATS e à(s) divisão(ões) afetada(s). O Gabinete de Direitos Civis deve manter um registro de todas as discussões e manter todos os documentos relacionados à investigação em um arquivo confidencial.

Caso seja constatada alguma não conformidade, o Gabinete de Direitos Civis deve informar as conclusões à equipe de Liderança do CATS antes de divulgá-las ao reclamante.

7.5 Recurso

A notificação por escrito aos reclamantes explica que eles têm o direito de recorrer ao Gabinete de Direitos Civis da FTA ou de buscar representação jurídica particular.

8.0 REGISTROS EXIGIDOS

- CivRF01 Title VI Discrimination Complaint Form (Formulário de Reclamação de Discriminação do Título VI) (Inglês), disponível em vários idiomas, conforme descrito no item 7.1.
- Anexo A – Declaração do Título VI para afixação em áreas públicas
- O Gabinete de Direitos Civis do CATS deve manter todos os documentos relacionados à investigação
- As reclamações e as informações complementares devem ser registradas e mantidas no Cityworks.

Resumo de alterações

Todo o documento: Texto atualizado para maior clareza e consistência; remoção de referências à Ordem Executiva 12898 e traduções sobre como utilizar serviços de tradução.

1.0 Tradução de idioma removida



Anexo A

Declaração sobre Proteção contra a Discriminação prevista no Título VI.

É política do CATS conduzir seus programas e serviços em total conformidade com o Título VI da Lei de Direitos Civis de 1964 (Civil Rights Act of 1964), com suas alterações, que determina que nenhuma pessoa seja excluída da participação, privada dos benefícios ou, de outra forma, sujeita a discriminação, com base em raça, cor, origem nacional ou idioma de origem em qualquer programa ou atividade financiada pelo governo federal. Com esse objetivo, é objetivo do CATS:

- Assegurar que o nível e a qualidade de seus programas e serviços sejam oferecidos de maneira não discriminatória;
- Promover a participação plena e justa de todas as comunidades potencialmente afetadas no processo de tomada de decisões em matéria de transportes (envolvimento público);
- Evitar, minimizar ou mitigar impactos adversos e desproporcionalmente altos à saúde humana e ao meio ambiente, incluindo efeitos sociais e econômicos, decorrentes de seus programas, políticas e atividades sobre populações de baixa renda e minorias;
- Impedir a negação, a redução ou o atraso significativo no recebimento de benefícios de transporte por populações de baixa renda e minoritárias; e
- Garantir acesso efetivo a programas e atividades relacionados ao transporte público para pessoas com proficiência limitada em inglês (LEP).

O Responsável por Direitos Civis do CATS é responsável por iniciar e acompanhar as atividades relacionadas ao Título VI, preparar os relatórios exigidos e garantir o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis pelo CATS.

Nos casos que envolvam recursos federais, o CATS monitorará e garantirá que contratados terceirizados (em qualquer nível) e sub-receptores (em qualquer nível) vinculados ao projeto cumpram todas as exigências que proíbem a discriminação com base em raça, cor ou origem nacional e utilizem linguagem inclusiva em todos os acordos por escrito.

Qualquer pessoa que deseje solicitar mais informações sobre os programas de direitos civis do CATS ou as obrigações do CATS decorrentes do Título VI, ou que acredite ter sido prejudicada por qualquer prática discriminatória ilegal nos termos do Título VI, pode entrar em contato ou apresentar uma reclamação formal diretamente por um ou mais dos seguintes meios:

- **CATS:**
 - por telefone no número (704) 336-RIDE(7433)
 - pelo site www.ridetransit.org
 - pelo e-mail telltransit@charlottenc.gov
 - Pelo Correio A/C: CATS Civil Rights Officer (Representante de Direitos Civis do CATS), 600 East Fourth Street, Charlotte, NC 28202
- **City of Charlotte Human Resources Department (Departamento de Recursos Humanos da cidade de Charlotte)**, 600 East Fourth Street, Charlotte, NC 28202
- **Federal Transit Administration (Administração Federal de Trânsito) (FTA)**, mediante a apresentação de uma reclamação ao Office of Civil Rights, A/C: Complaint



Anexo A

Declaração sobre Proteção contra a Discriminação prevista no Título VI.

Team (Setor de Reclamações), East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave.,
SE, Washington, DC 20590

O CATS disponibiliza a tradução por escrito de documentos vitais em conformidade com a disposição Safe Harbor (Porto Seguro) constante na Circular 4702.1B da FTA, Capítulo III, Seção 9.

Outro idioma? O site www.ridetransit.org conta com o Google Tradutor; ou ligue para 704-336-7433.

Brent Cagle	Data
Diretor-Executivo Interino, Sistema de Trânsito da Área de Charlotte	
Diretor de Transporte Público, cidade de Charlotte	