

Centro Comunitário para Idosos da Península

- 1.1 Aplicabilidade. Os procedimentos de reclamação a seguir aplicam-se a todas as pessoas que acreditem ter sofrido discriminação por parte do Peninsula Shepherd Center em relação ao seu Programa de Transporte para Idosos "Out & About", financiado total ou parcialmente pela SANDAG. De modo geral, esses procedimentos destinam-se a tratar de disputas, incluindo, entre outras, as seguintes: Disagreements regarding a requested service, accommodation, or modification of a Peninsula Shepherd Center practice or requirement.
- 1.2 Inacessibilidade de um programa, publicação ou atividade. Harassment or discrimination prohibited by California or federal law.
- 1.3 Processo de Análise Preliminar. O processo a seguir deve ser concluído antes de registrar uma reclamação formal junto à SANDAG.
- 1.4 Resolução Informal – Antes de apresentar uma reclamação formal, a parte reclamante deverá entrar em contato com o Diretor Executivo do Peninsula Shepherd Center para obter assistência na resolução informal da questão, tão logo seja viável — geralmente no prazo de 15 dias corridos a contar da data em que ocorreu o fato objeto da reclamação ou em que a parte reclamante tomou conhecimento do suposto descumprimento, por parte do Peninsula Shepherd Center, das leis estaduais ou federais de não discriminação. As reclamações devem ser apresentadas no prazo de 180 dias a contar do suposto incidente..

O Diretor Executivo pode ser contatado pelo endereço 1475 Catalina Boulevard, San Diego, CA 92107, ou pelo telefone (619) 223-1640. Informações sobre a política e os procedimentos do Peninsula Community Senior Center em relação à discriminação podem ser encontradas no site da instituição (www.pcscsd.org), na aba "About Us" (Sobre Nós).

- 1.5 O Peninsula Community Senior Center notificará a SANDAG sobre a reclamação no prazo de 72 horas após o seu recebimento e registrará a reclamação, bem como as medidas adotadas para a sua resolução. O Peninsula Community Senior Center é responsável por informar a parte reclamante sobre o procedimento de reclamação da instituição, incluindo a possibilidade de apresentar uma reclamação formal à SANDAG e/ou à Federal Transit Administration (FTA), conforme descrito abaixo. Report of Results to SANDAG and Complaining Party – Peninsula Shepherd Center will email or mail SANDAG and the complaining party the results of the informal resolution process within 30 calendar days of receiving the complaint. If the complaining party is not satisfied with Peninsula Shepherd Center's disposition of the matter, the complaining party may file a formal complaint with SANDAG following the procedure described below.

2. Reclamação formal. Caso o procedimento de Revisão Preliminar e a resolução informal pelo Peninsula Community Senior Center não resultem em uma solução satisfatória, a parte reclamante poderá apresentar uma reclamação formal por escrito à SANDAG, conforme descrito abaixo. Os materiais da SANDAG podem ser disponibilizados em outros idiomas. Para fazer uma solicitação, ligue para (619) 699-1900.
 - 2.1 As reclamações devem ser apresentadas no prazo de 180 dias corridos a contar do suposto incidente ou da notificação sobre o encerramento do processo de Análise Preliminar descrito acima.
 - 2.2 As reclamações devem ser feitas por escrito e incluir uma cópia de qualquer correspondência trocada com o Peninsula Community Senior Center a respeito da reclamação.
 - 2.3 As reclamações devem ser apresentadas ao Responsável pela Conformidade com o Título VI da SANDAG no endereço 401 B Street, Suite 800, San Diego, CA 92101; número de fax (619) 699-1995; TTY (619) 699-1904.
 - 2.4 Investigação – O Responsável pela Conformidade com o Título VI da SANDAG iniciará uma investigação, a qual poderá incluir a realização de entrevistas, consultas e/ou a solicitação de respostas por escrito — sobre as questões levantadas na reclamação — a qualquer pessoa que o referido Responsável considere possuir informações relevantes, incluindo o Responsável pela Conformidade com a ADA, a equipe do Peninsula Community Senior Center e membros do público. A SANDAG também poderá realizar uma audiência informal.
 - 2.5 Painel de Análise – O Responsável pela Conformidade com o Título VI da SANDAG convocará um painel de análise composto pelo Responsável pela Conformidade com o Título VI, pelo Responsável pela Conformidade com a ADA (se aplicável), por um membro da equipe de gestão da SANDAG, pelo Diretor Executivo Adjunto Principal (ou seu representante) e — dependendo das questões envolvidas — por outros profissionais, conforme apropriado. Esse painel analisará a solicitação, realizará investigações e buscará resolver as questões no prazo de 30 dias corridos a contar do recebimento da reclamação pela SANDAG.
 - 2.6 Representação – A parte reclamante e qualquer parte contra a qual a reclamação seja dirigida têm o direito de contar com um representante.
 - 2.7 Constatações e Notificação – O Responsável pela Conformidade com o Título VI e/ou o Responsável pela Conformidade com a ADA da SANDAG elaborará e fornecerá à parte reclamante, bem como a todas as demais partes envolvidas, um relatório final contendo um resumo da investigação, as constatações por escrito e uma proposta de resolução. Esse relatório será entregue à parte reclamante e ao Peninsula Shepherd Center no prazo de 45 dias corridos a contar da apresentação da reclamação formal.
 - 2.8 Decisão Final – A decisão proposta pelo comitê de revisão será implementada prontamente. A parte reclamante ou qualquer parte contra a qual a reclamação ou a decisão proposta esteja direcionada poderá recorrer. O recurso ao Diretor Executivo

(conforme estabelecido abaixo) não suspenderá a implementação da decisão proposta pelo comitê de revisão da SANDAG, exceto nas circunstâncias em que a SANDAG

3. Apelo

- 3.1 No prazo de 10 dias corridos a contar da emissão do relatório final, a parte reclamante poderá recorrer ao Diretor Executivo da SANDAG.
- 3.2 O recurso é interposto mediante a apresentação de uma solicitação por escrito de revisão pelo Diretor Executivo da SANDAG.
- 3.3 A solicitação de revisão por escrito deve especificar o fundamento substantivo e/ou processual do recurso e basear-se em motivos distintos da mera insatisfação com a decisão proposta. Além disso, o recurso deve restringir-se a questões levantadas na reclamação formal apresentada ou a erros processuais na condução do próprio procedimento de reclamação, não abrangendo novas questões.
- 3.4 A análise realizada pelo Diretor Executivo ou por seu representante designado limitar-se-á, via de regra, às seguintes considerações: Os fatos e critérios pertinentes foram levados em conta na decisão? Foram considerados fatos ou critérios impróprios ou estranhos à matéria que tenham afetado substancialmente a decisão em prejuízo da parte reclamante? Houve irregularidades processuais que tenham afetado substancialmente o desfecho da questão em prejuízo da parte reclamante? Considerando-se os fatos, critérios e procedimentos adequados, a decisão foi aquela que uma pessoa na posição de quem a proferiu poderia razoavelmente ter tomado?
- 3.5 Espera-se que uma cópia da decisão por escrito do Diretor Executivo seja emitida no prazo de 30 dias corridos a contar da apresentação do recurso, devendo ser enviada a todas as partes envolvidas e, quando apropriado, às pessoas cuja autoridade seja necessária para a execução da medida determinada. O prazo poderá ser prorrogado pelo Diretor Executivo mediante justificativa plausível. A decisão do Diretor Executivo sobre o recurso constituirá a decisão final da SANDAG.

- 5 File with the FTA. Any person who believes himself or herself or any specific class of persons to be subjected to discrimination prohibited by Title VI also may file a written complaint with the FTA. A complaint should be filed no later than 180 days after the date of the alleged discrimination, unless the time for filing is extended by FTA. Title VI complaints regarding federally funded programs at Peninsula Community Senior Center can be sent to the applicable funding agency below:

Federal Transit Administration Office of Civil Rights
Attention: Title VI Program Coordinator
East Building, 5th Floor - TCR
1200 New Jersey Ave., SE
Washington, DC 20590