

Escritório do Sistema de Resolução de Problemas

**Guia de procedimentos para queixas sobre educação especial**

O Escritório do Sistema de Resolução de Problemas (Problem Resolution System - PRS) oferece aos alunos, famílias, distritos escolares e outros membros da comunidade acesso fácil a informações sobre os direitos e opções educacionais dos alunos e acesso a um fórum para a resolução de disputas que é rápido, preciso e justo.

1. **Sobre o Sistema de Resolução de Problemas (PRS)**

O Departamento de Educação Fundamental e Secundária (Departamento) tem o compromisso de ajudar indivíduos, escolas e distritos escolares a resolver problemas e incentiva os distritos escolares e as escolas a agirem rapidamente na resposta a perguntas e preocupações sobre os programas educacionais dos alunos.

As partes são incentivadas a continuar trabalhando em conjunto para resolver suas disputas antes, durante e depois da apresentação de uma queixa. Caso as partes resolvam todas ou parte das questões levantadas na queixa, o reclamante poderá retirar as questões resolvidas.

Por meio do PRS, o Departamento trata as queixas de acordo com as leis e regulamentos federais e estaduais aplicáveis. O PRS tem autoridade para investigar se um prestador de educação com financiamento público está implementando os requisitos de qualquer lei ou regulamento educacional federal ou estadual no âmbito da autoridade do Departamento. Se as preocupações levantadas estiverem fora da autoridade do Departamento para serem resolvidas, o PRS poderá sugerir outros recursos que possam estar disponíveis para resolver o problema.

1. *Comunicação com o PRS*

Existem várias maneiras de entrar em contato com o PRS em caso de dúvidas ou preocupações. O mais comum é enviar um e-mail ou ligar diretamente para o escritório. Os especialistas do PRS estão disponíveis entre 8h45 e 17h, todos os dias úteis, por meio das seguintes informações de contato:

Problem Resolution System Office  
Massachusetts Department of Elementary and Secondary Education  
135 Santilli Highway - Everett, MA 02149

Telefone principal: 781-338-3700  
TTY: Retransmissão N.E.T. : 1-800-439-2370  
Fax: 781-338-3710  
E-mail: [DESECompliance@mass.gov](mailto:compliance@doe.mass.edu)

O Departamento tem acesso a intérpretes que, mediante solicitação, podem prestar serviços de interpretação em chamadas telefônicas em mais de 140 idiomas. Conforme necessário, os intérpretes telefônicos podem ser contatados imediatamente pela equipe do PRS para traduzir a conversa.

Quando um e-mail for enviado para a caixa de correio de conformidade do PRS, ele será encaminhado a um Especialista do PRS para resposta, conforme apropriado. Se o e-mail estiver em um idioma diferente do inglês, o PRS traduzirá o e-mail para compreensão e acompanhamento conforme apropriado, o que pode incluir a emissão de uma resposta por escrito traduzida para o idioma em que o e-mail original foi recebido.

O PRS busca se tornar acessível a todas as partes interessadas, incluindo famílias, educadores e membros da comunidade. Para tal, as informações sobre o PRS são exibidas no [site do Departamento](https://www.doe.mass.edu/prs/intake/default.html) e incluídas no [Aviso dos Pais sobre Salvaguardas Processuais](https://www.doe.mass.edu/sped/prb/).

1. *O papel dos Especialistas do PRS*

Os Especialistas do PRS são funcionários do Departamento que prestam assistência técnica ao público e investigam queixas apresentadas ao PRS. Uma vez apresentada uma queixa, os Especialistas do PRS são geralmente o ponto de contato das partes envolvidas durante o andamento de sua queixa junto ao PRS. Para prestar apoio rápido e preciso à comunidade, os Especialistas do PRS também podem consultar outros profissionais do Departamento, outras agências ou recursos para responder a perguntas ou solicitar esclarecimentos sobre os requisitos aplicáveis.

1. **Assistência técnica**

O PRS está disponível para fornecer orientação e responder a perguntas gerais de pais/responsáveis, funcionários das escolas e outros membros do público com relação a leis, regulamentos e políticas educacionais estaduais e federais. Para solicitar assistência técnica do PRS, use as informações de contato descritas na Seção I deste guia.

1. **Processos de queixas**

O PRS atende a queixas do público sobre os direitos educacionais dos alunos e os requisitos legais para a educação, incluindo questões de educação especial e de ensino geral. Quando as alegações sobre educação especial e ensino geral são incluídas em uma única queixa, os procedimentos de queixa sobre educação especial regem a investigação e os prazos para a resolução, a menos que as alegações sejam separadas pelo PRS.

**Este guia aborda Queixas sobre Educação Especial, conforme definido no Glossário de Termos. Caso tenha interesse em apresentar uma *queixa sobre ensino geral*, entre em contato com o PRS para obter mais informações. Lembramos que alguns requisitos relacionados ao tratamento de queixas sobre educação especial pelo PRS não são aplicáveis a queixas sobre ensino geral. Por exemplo, o prazo de resolução aplicável às queixas sobre educação especial não se aplica às queixas sobre ensino geral.**

Após o recebimento de uma queixa, o PRS determinará se trata-se de uma queixa de ensino geral ou educação especial com base nos fatos e circunstâncias específicos da queixa e aplicará os procedimentos relevantes. Os procedimentos do PRS para investigação de queixas sobre educação especial são os seguintes:

1. **Processo de queixa sobre educação especial**

Para mais informações, consulte [34 C.F.R. §§300.151 a 300.153](https://www.ecfr.gov/current/title-34/part-300/subject-group-ECFR7045db53cb77b17).

1. **Como apresentar uma queixa**

Qualquer indivíduo ou organização, inclusive de outro estado, pode apresentar uma queixa junto ao PRS. As queixas podem ser apresentadas contra um distrito escolar, uma escola pública, uma colaboração educacional, uma escola charter, uma escola particular de educação especial aprovada ou contra o Departamento como Agência Estadual de Educação, no âmbito da Parte B da Lei Educacional de Indivíduos com Deficiência (Individuals with Disabilities Education Act - IDEA) ou seus regulamentos. As queixas podem alegar violações de leis, regulamentos, políticas ou procedimentos educacionais, com relação a um aluno específico ou a um grupo de alunos.

O PRS recebe as queixas por meio de seu sistema on-line, que pode ser acessado na página do PRS: [doe.mass.edu/prs/](http://www.doe.mass.edu/prs/). As instruções para preencher o formulário de admissão são fornecidas no site. O formulário de admissão do PRS está disponível no site do PRS em vários idiomas e pode ser traduzido para outros idiomas, conforme necessário. Embora o PRS recomende a utilização de seu formulário de admissão on-line, os reclamantes não são obrigados a utilizá-lo.

Normalmente, o PRS não emitirá relatórios padrão para uma queixa apresentada anonimamente ao PRS. No entanto, o PRS poderá usar as informações contidas em uma queixa anônima, conforme considerado apropriado, para exercer a autoridade geral de supervisão do Departamento (consulte a Seção (x) deste Guia para obter mais informações).

**(b) Outras maneiras de apresentar uma queixa**

Além do formulário de admissão on-line mencionado acima, o PRS aceita queixas enviadas por fax, e-mail, correio dos EUA e pessoalmente. Qualquer pessoa que prefira ou precise receber uma cópia impressa do formulário de admissão, tenha dificuldade para acessar o formulário on-line, tenha outras dúvidas ou precise de ajuda para apresentar uma queixa, pode entrar em contato com o escritório do PRS para obter assistência. A equipe do PRS pode prestar assistência razoável aos reclamantes que não consigam apresentar uma queixa por escrito. Tal assistência razoável pode incluir a transcrição de informações orais dos reclamantes por telefone. Para obter apoio na apresentação de uma queixa junto ao PRS, entre em contato com o escritório do PRS por meio das informações a seguir:

Problem Resolution System Office  
Massachusetts Department of Elementary and Secondary Education  
135 Santilli Highway – Everett, MA 02149  
Telefone principal: 781-338-3700  
TTY: Retransmissão N.E.T. : 1-800-439-2370  
Fax: 781-338-3710  
E-mail: [DESECompliance@mass.gov](mailto:compliance@doe.mass.edu)

**(c) Cópia da queixa para a outra parte**

Os reclamantes devem enviar uma cópia da queixa por escrito e assinada ao distrito escolar, escola ou órgão público contra o qual a queixa esteja sendo apresentada, paralelamente à apresentação da queixa ao PRS. Se a queixa for apresentada por meio do formulário de admissão on-line do PRS, uma cópia da queixa e todos os documentos carregados serão automaticamente enviados à entidade identificada pelo reclamante.

**(d) Confidencialidade e acesso de terceiros às informações**

As informações relacionadas às queixas do PRS são armazenadas em um banco de dados eletrônico e aqueles que têm acesso ao banco de dados eletrônico estão sujeitos às [Políticas e Normas de Segurança de Informações do Estado de Massachusetts](https://www.mass.gov/handbook/enterprise-information-security-policies-and-standards).

Após o recebimento de uma queixa, o PRS poderá entrar em contato com o reclamante e com a parte contra a qual a queixa foi apresentada para ajudar o PRS a entender o papel das partes envolvidas e sua respectiva autoridade para receber informações pessoais identificáveis de alunos.

O PRS não compartilhará informações pessoais identificáveis de alunos com terceiros, a menos que o PRS tenha consentimento por escrito que autorize compartilhar tais informações ou alguma outra documentação que permita aos terceiros acesso às informações protegidas (*por exemplo*, uma ordem judicial).

Se um indivíduo ou organização terceira apresentar uma queixa em nome de um determinado aluno e não fornecer ao PRS um consentimento por escrito que autorize o compartilhamento de informações protegidas do aluno, o PRS solicitará um termo de autorização dos pais/responsáveis do aluno ou do próprio aluno, se apropriado.

Se um indivíduo ou organização terceira apresentar uma queixa em nome de um aluno específico ou de um grupo de alunos e o PRS não receber consentimento por escrito ou outra documentação que autorize o compartilhamento de informações pessoais identificáveis do aluno, qualquer informação pessoal identificável sobre o aluno será ser ocultada da correspondência do PRS e da(s) decisão(ões) fornecida(s) ao reclamante.Em alguns casos, a ocultação pode não ser suficiente para proteger contra a divulgação de informações pessoais identificáveis do aluno. Nesses casos limitados, o PRS pode determinar que não fornecerá uma cópia de sua decisão ou correspondência ao terceiro reclamante. Estes casos raros serão tratados caso a caso, a critério do PRS. Mesmo que o PRS não consiga emitir uma decisão por escrito para o terceiro reclamante, o PRS ainda assim investigará a queixa e emitirá uma decisão por escrito que aborde cada alegação e inclua o apuramento dos fatos, as conclusões, os motivos da decisão final e quaisquer medidas corretivas consideradas apropriadas.

**(e) Conteúdo obrigatório**

O reclamante não é obrigado a fornecer uma declaração juramentada ou autenticada, ou uma *affidavit*. Entretanto, as queixas sobre educação especial devem ser feitas por escrito e assinadas pelo reclamante, seja eletronicamente usando o formulário de admissão on-line do PRS ou por meio do envio de um documento escrito e assinado. Embora o uso do formulário do PRS não seja obrigatório, uma queixa deve incluir as seguintes informações para ser considerada suficiente:

1. A queixa deve conter uma alegação de que o distrito, a escola ou o órgão público não cumpriu as leis ou regulamentos federais ou estaduais de educação especial e que o suposto descumprimento ocorreu dentro de um ano após o recebimento da queixa por escrito.
2. A queixa deve conter os fatos nos quais a alegação se baseia.
3. A assinatura e informações de contato do reclamante; e
4. Se a queixa se referir a um aluno específico, a queixa deverá conter:
   1. O nome e o endereço da residência do aluno.
   2. O nome da escola que o aluno frequenta.
   3. No caso de uma criança ou jovem sem teto, de acordo com o significado da Lei de Assistência a Desabrigados McKinney-Vento (42 U.S.C. § 11434a(2)), informações de contato disponíveis do aluno e o nome da escola que o aluno frequenta;
   4. Uma descrição da natureza do problema do aluno, incluindo fatos relacionados ao problema; e
   5. Uma proposta de resolução do problema até o ponto conhecido e disponibilizada à parte quando a queixa for apresentada.

Além das informações **obrigatórias** mencionadas acima, o PRS também solicita determinadas informações **opcionais** como parte de seu processo de admissão. Tais informações incluem, entre outros, os pronomes preferidos do reclamante, o programa educacional atual do aluno impactado (*por exemplo,* educação geral, domiciliar-hospital etc.), o nome da escola que o aluno frequentava na ocasião da preocupação (se for diferente da escola atual do aluno) e se o reclamante gostaria de enviar documentação para apoiar sua(s) alegação(ões). Embora essas informações sejam úteis para o processo de queixa, o reclamante não é obrigado a apresentar essas informações opcionais.

**(f) Prazo para apresentar uma queixa sobre educação especial**

A queixa apresentada ao PRS deve conter uma alegação de que o distrito, a escola ou o órgão público não cumpriu as leis ou regulamentos federais ou estaduais de educação especial e que o suposto descumprimento ocorreu dentro de um ano civil após o recebimento da queixa por escrito. Consulte 34 C.F.R. § 300.153 para obter detalhes. O reclamante pode, mas **não** é obrigado a, incluir referências ou citações a disposições específicas de leis ou regulamentos estaduais ou federais de educação especial.

Observe que informações além do período de um ano podem ser obtidas e apreciadas pelo Especialista do PRS para fornecer contexto adicional ao Departamento.

**(g) Data de recebimento**

O PRS determinará a data de apresentação da queixa para todos os prazos relevantes da seguinte forma:

1. Durante o horário comercial normal: Se uma queixa for recebida durante o horário comercial normal (das 8h45 às 17h em dias úteis comuns), a queixa será considerada recebida na mesma data para todos os prazos relevantes.
2. Após o horário comercial normal: Se uma queixa for recebida fora do horário comercial normal (após as 17h, em fins de semana ou em feriados), a queixa será considerada recebida no próximo dia útil.

**(h) Tentativas de resolução enquanto uma queixa está pendente**

As partes são incentivadas a continuar trabalhando em conjunto para resolver suas disputas antes, durante e depois da apresentação de uma queixa junto ao PRS. Em alguns casos, as partes podem achar útil recorrer ao Departamento de Apelações de Educação Especial (Bureau of Special Education Appeals - BSEA) para outras opções de resolução de disputas, incluindo mediação, reuniões com a equipe de Plano Educacional Individualizado (IEP) e audiências de conciliação. Para mais informações, consulte: <https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals>.

**(i) Autoridade/Jurisdição do PRS**

O PRS tem autoridade para investigar alegações ocorridas no prazo de um ano civil a contar da data de admissão da queixa. Tais alegações podem incluir o fato de um órgão público ter violado uma exigência da Parte B da IDEA, seus regulamentos de implementação ou leis ou regulamentos estaduais de educação especial.. Exemplos de alegações tratadas pelo PRS incluem, mas não se limitam a:

* Uma queixa que conteste a determinação de elegibilidade de um órgão público;
* Questões processuais e assuntos relacionados à implementação de requisitos;
* Uma queixa que alegue que um distrito ou órgão público negou uma educação pública apropriada e gratuita (FAPE), inclusive se o reclamante estiver buscando reembolso de mensalidades ou colocação em uma escola particular com recursos públicos em nome de um aluno específico; e
* Uma queixa que alegue que um distrito escolar ou órgão público não forneceu uma FAPE a uma criança ou grupo de crianças em conformidade com a Parte B da IDEA.

O PRS tem autoridade para investigar alegações relativas a um aluno específico ou a um grupo de alunos. Além disso, o PRS é responsável por determinar se tem jurisdição sobre algumas ou todas as alegações de uma queixa. Uma alegação sobre a qual o PRS não tenha jurisdição não será investigada pelo PRS. Se o PRS não tiver jurisdição sobre qualquer uma das alegações de uma queixa, o PRS fornecerá uma notificação por escrito às partes, explicando o(s) motivo(s) para não investigar a(s) alegação(ões). Se o PRS tiver jurisdição sobre algumas, mas não todas as alegações levantadas em uma queixa, o PRS fornecerá uma notificação por escrito que identifique as alegações encerradas, o(s) motivo(s) para o encerramento e a(s) alegação(ões) que o PRS investigará por estarem no âmbito de sua autoridade.

Consulte as seguintes orientações do [Departamento de Programas de Educação Especial do Departamento de Educação dos EUA](https://sites.ed.gov/idea/idea-files/osep-memo-and-qa-on-dispute-resolution/) para obter informações adicionais sobre queixa junto ao estado: <https://sites.ed.gov/idea/idea-files/osep-memo-and-qa-on-dispute-resolution/>

**(j) Processamento da queixa**

O PRS analisará a queixa quanto a todo o conteúdo exigido e determinará se há alguma alegação de não conformidade ou se informações adicionais podem ser necessárias. Se uma queixa atender aos critérios descritos na seção III(1)(e)-(f) deste guia e estiver no âmbito da jurisdição do PRS, conforme descrito na seção III(1)(i) deste guia, o PRS iniciará uma investigação.

Se o reclamante não incluir todas as informações exigidas, o Especialista do PRS tentará entrar em contato com o reclamante para discutir suas preocupações, coletar informações adicionais e solicitar a apresentação de qualquer informação faltante. Se as informações exigidas não forem fornecidas ao PRS no prazo de dez (10) dias úteis, a queixa será encerrada. Se a queixa for encerrada porque não incluiu todas as informações exigidas, o reclamante poderá apresentar uma nova queixa com as informações exigidas, que estará sujeita a um novo prazo com base na nova data de apresentação.

O PRS poderá, a seu exclusivo critério, consolidar administrativamente várias queixas, contanto que envolvam as mesmas partes e sejam apresentadas em um prazo próximo. O PRS notificará as partes sobre qualquer consolidação administrativa.

**(k) Prazos para investigação**

O PRS emitirá uma decisão por escrito no prazo de 60 dias corridos após o recebimento da queixa sobre educação especial. Entretanto, o PRS poderá estender o prazo de investigação de queixas sobre educação especial nas seguintes circunstâncias:

1. As partes optarem por participar de uma mediação promovida pelo estado e concordarem por escrito em estender o prazo de investigação da queixa para que haja tempo para a mediação, ou
2. Quando houver circunstâncias excepcionais em relação a uma queixa específica que exija uma prorrogação, conforme determinado pelo PRS, caso a caso.
   1. Pode incluir fatores como desastres naturais, circunstâncias imprevistas ou acontecimentos singulares da queixa atual que prejudiquem significativamente a capacidade do PRS de investigar uma queixa ou de as Partes participarem significativamente do processo.

Se o PRS determinar que uma prorrogação do prazo de 60 dias é apropriada porque existem circunstâncias excepcionais em relação a uma queixa específica, o Especialista do PRS fornecerá às partes uma notificação por escrito informando-as sobre a prorrogação, os motivos da prorrogação e a data prorrogada na qual o PRS prevê que a decisão por escrito será emitida.

Exceto pelo prazo de 60 dias discutido acima, quaisquer datas de vencimento relacionadas à queixa, incluindo a data de vencimento de qualquer Relatório Local, Réplica ou Medida Corretiva ficam a critério do PRS. Quaisquer medidas corretivas deverão ser concluídas o mais rápido possível e, em nenhum caso, depois de um ano após a identificação da não conformidade.

**(I) Retirada de uma queixa**

O reclamante pode optar por retirar sua queixa a qualquer momento antes da emissão de uma determinação. Se o reclamante optar por retirar sua queixa a qualquer momento antes da emissão de uma determinação, o reclamante deverá entrar em contato com o Especialista do PRS designado.

**(m) Condução da investigação e solicitação de relatório local**

Se uma queixa atender aos requisitos da seção III(1)(e)-(f) e (i) deste guia, o PRS realizará uma investigação independente e obterá e analisará todas as informações relevantes, inclusive da seguinte forma:

* O PRS dará ao reclamante a oportunidade de apresentar informações adicionais, oralmente ou por escrito, sobre as alegações da queixa, em conformidade com 34 C.F.R. § 300.152(a)(2). Ao fazê-lo, o PRS entrará em contato com o reclamante para que ele fale sobre suas questões e coletará informações adicionais. Se o PRS receber informações adicionais do reclamante que possam alterar o escopo da investigação (ou seja, nova(s) alegação(ões) de não conformidade) em relação ao escopo identificado pela admissão original, o PRS poderá incluir a(s) nova(s) alegação(ões) no escopo da investigação existente ou instruir o reclamante a apresentar uma nova queixa junto ao PRS, a seu critério. Se o PRS incluir a(s) nova(s) alegação(ões) no escopo da investigação existente, o PRS notificará a parte contra a qual a queixa foi apresentada (por exemplo, na Solicitação de Relatório Local).
* O PRS dará ao órgão público a oportunidade de responder à queixa, incluindo, no mínimo:

(i) A critério do órgão público, uma proposta de resolução da queixa; e

(ii) Uma oportunidade para que o(a) pai/mãe que apresentou uma queixa e o órgão público participem voluntariamente de uma mediação em conformidade com 34 C.F.R. § 300.506.

* O PRS poderá conduzir uma investigação no local.
* O PRS poderá realizar entrevista(s).
* O PRS poderá apreciar dados e informações relevantes disponíveis no Departamento relativos às alegações levantadas.
* O PRS poderá emitir uma Solicitação de Relatório Local (Request for Local Report - RLR), que é uma carta emitida pelo Departamento à parte contra a qual a queixa foi apresentada e que oferece a esta parte a oportunidade de responder à queixa, oferecer uma proposta para resolver a queixa (se optar por fazê-lo) e oferecer uma oportunidade para as partes participarem voluntariamente de uma mediação em conformidade com 34 C.F.R § 300.152(a)(3). A RLR também poderá solicitar informações ou documentação específicas que possam ajudar o Departamento na investigação das questões levantadas na queixa.
* Se o PRS emitir uma RLR, a solicitação conterá uma data até a qual o destinatário deverá responder. Entretanto, a critério exclusivo do PRS, o PRS poderá concordar com uma data de apresentação alternativa.
* A resposta à RLR é chamada de Relatório Local. O reclamante deverá receber uma cópia do Relatório Local e documentação relacionada. Entretanto, o Relatório Local fornecido ao reclamante poderá precisar ter partes ocultadas para proteger informações pessoais identificáveis de terceiros. Se um distrito escolar, escola ou órgão público reconhecer o não cumprimento dos requisitos aplicáveis, poderá apresentar uma proposta de Plano de Medida Corretiva para apreciação do PRS. No entanto, o PRS fará uma determinação independente com relação a qualquer não conformidade e ao Plano de Medida Corretiva necessário.

Se a qualquer momento durante uma investigação do PRS sobre uma queixa relacionada a um aluno específico, o PRS identificar qualquer possível não conformidade sistêmica (por exemplo, questões que afetem salas de aula, escolas ou todo o distrito), o PRS investigará as questões sistêmicas identificadas e dará à parte a oportunidade de responder.

**(n) Réplica**

Em até sete (7) dias corridos após a emissão do Relatório Local pelo distrito, escola ou órgão público ao reclamante, o reclamante poderá, mas não é obrigado a apresentar uma réplica ao Relatório Local. A réplica pode ser apresentada de várias formas, incluindo e-mail, carta, telefonema ou envio de documentação adicional. Se o distrito, escola ou órgão público não enviar um Relatório Local, o PRS informará o reclamante sobre o prazo para apresentação de qualquer informação adicional. Uma cópia de qualquer réplica por escrito deve ser enviada à parte contra a qual a queixa foi apresentada.

**(o) Possíveis solicitações subsequentes de informações**

O PRS analisa todas as informações relevantes relacionadas com a queixa. Durante sua investigação, o PRS poderá determinar que é necessário solicitar informações ou documentação adicionais a uma ou a ambas as partes. O PRS determina quais informações são necessárias para concluir uma investigação completa e independente sobre as alegações da queixa e determina se ocorreu alguma violação das leis ou regulamentos federais ou estaduais de educação especial.

Embora o PRS seja obrigado a apreciar todas as informações relacionadas a uma investigação de queixa, o PRS não poderá apreciar, a seu critério, qualquer informação apresentada tardiamente ou fora do prazo.

**(p) A determinação**

De acordo com o regulamento 34 CFR § 300.152(a)(4), o PRS analisará todas as informações relevantes e determinará de forma independente se o distrito escolar, a escola ou o órgão público violou as leis ou regulamentos federais ou estaduais de educação especial.

Após a conclusão da investigação, o PRS emitirá uma decisão por escrito que aborde cada alegação analisada em sua investigação e incluirá o apuramento dos fatos, as conclusões e os motivos para a decisão final. A decisão por escrito será fornecida ao reclamante em inglês e poderá ser traduzida, se necessário, para o idioma principal do reclamante.

O PRS emitirá um parecer de **conformidade** quando determinar que o distrito, a escola ou o órgão público cumpriu os requisitos aplicáveis das leis ou regulamentos federais ou estaduais de educação especial, conforme descrito na decisão por escrito. Geralmente, todas as partes recebem uma cópia da decisão por escrito, que também informa às partes que a queixa foi encerrada.

O PRS emite um parecer de **não conformidade** quando determina que o distrito, a escola ou o órgão público não cumpriu os requisitos aplicáveis das leis ou regulamentos federais ou estaduais de educação especial.

**(q) Medida corretiva**

Quando o Departamento emite um parecer de não conformidade, o PRS pode exigir que o distrito, a escola ou o órgão público implemente medidas corretivas. O PRS tem ampla autoridade para determinar a(s) medida(s) corretiva(s) necessária(s) para resolver a não conformidade identificada em uma queixa específica. A medida corretiva é desenvolvida para tratar de um procedimento, política ou processo que não esteja em conformidade, fornecer soluções no nível do aluno, ou ambos, e deve abordar:

(1) a não prestação de serviços apropriados, incluindo as medidas corretivas apropriadas para atender às necessidades da criança (como serviços compensatórios ou reembolso monetário); e

(2) futura prestação de serviços adequada para todos os alunos com deficiência.

As medidas corretivas podem incluir, mas não estão limitadas a, treinamento de pessoal, requisitos adicionais de relatórios, mudanças de políticas, concessões monetárias e serviços compensatórios. No caso de uma queixa relacionada a um aluno específico em que o PRS tenha constatado não conformidade, a medida corretiva pode incluir uma análise personalizada (*por exemplo*, análise de registros *etc.*) de alunos em situação semelhante para determinar a necessidade de intervenção sistêmica adicional do Departamento, se houver.

Em alguns casos, o PRS pode exigir que o distrito, a escola ou o órgão público realize relatórios ou monitoramento complementares para garantir a implementação completa das medidas necessárias e a conformidade contínua. O PRS determina as medidas corretivas apropriadas e necessárias caso a caso. Para chegar a uma determinação de medida corretiva, o PRS considera a natureza e o escopo da não conformidade, o impacto para o(s) aluno(s) envolvido(s) e as etapas necessárias para alcançar a conformidade e a futura prestação adequada de serviços para todos os alunos com deficiência. Para determinar as soluções no nível do aluno, o PRS considera, conforme julgar apropriado, se o aluno teve uma FAPE negada, o escopo dos serviços perdidos e se o aluno não conseguiu progredir de maneira efetiva durante o período de não conformidade identificado.

Se o distrito, escola ou órgão público reconhecer a não conformidade e propuser um plano de medida corretiva, o PRS poderá, após uma determinação independente de não conformidade, adotar, modificar ou rejeitar a(s) medida(s) corretiva(s) proposta(s) ou impor outra(s) medida(s) corretiva(s) que julgar apropriada(s). Se o PRS adotar a(s) medida(s) corretiva(s) proposta(s) e determinar que a(s) medida(s) corretiva(s) foram implementadas, a decisão por escrito do PRS incluirá parecer(es) de não conformidade e um aviso de que a questão foi encerrada.

A não conformidade identificada pelo PRS deverá ser corrigida pelo distrito, escola ou órgão público o mais rápido possível e, em nenhum caso, depois de um ano após a identificação da não conformidade pelo PRS. 34 C.F.R. §300.600(e).

Distritos, escolas ou órgãos públicos são instruídos a enviar todas as medidas corretivas exigidas dentro dos prazos especificados para [PRSCAP@doe.mass.edu](mailto:PRSCAP@doe.mass.edu). O PRS designará um Especialista do PRS para analisar e determinar se o distrito, a escola ou o órgão público cumpriu as medidas corretivas exigidas na Carta de Constatação. Como parte desta análise de medidas corretivas, o Especialista do PRS poderá fornecer assistência técnica, facilitar negociações, emitir ordens, emitir medidas corretivas adicionais e/ou tomar outras medidas necessárias para alcançar a conformidade. Assim que o PRS determinar que o distrito, escola ou órgão público alcançou total conformidade com as medidas corretivas exigidas, o PRS emitirá uma Carta de Encerramento que descreverá as medidas corretivas exigidas e como o distrito, a escola ou o órgão público agência atendeu às exigências.

**(r) Acesso das partes às informações durante a investigação**

É dever do PRS investigar a queixa, reunir provas relevantes e determinar se um distrito escolar, escola ou órgão público violou leis ou regulamentos federais ou estaduais de educação especial. **Os regulamentos federais da IDEA não exigem que o PRS permita que as partes leiam os documentos apresentados pela outra parte.** Entretanto, *geralmente* o PRS exige que ambas as partes recebam os seguintes tipos de documentos, caso tenham sido apresentados ao PRS:

* Admissão da queixa junto ao PRS, incluindo qualquer documentação adicional apresentada ao PRS;
* Apresentação do Relatório Local do distrito, da escola ou da entidade pública;
* Documentação adicional que, no entendimento do PRS, tenha um impacto substancial na determinação e que não esteja acessível à outra parte;
* Réplica do reclamante; e
* Relatórios finais de medidas corretivas e documentos apresentados relacionados, salvo indicação em contrário do PRS.

Caso tenha dúvidas sobre a troca de informações durante o andamento da sua queixa, fale com o Especialista do PRS designado para o seu caso.

**(s) Caráter definitivo da decisão**

As decisões do PRS são finais e não podem ser objeto de recurso. Entretanto, uma ou ambas as partes podem buscar mediação ou uma audiência de conciliação por meio do BSEA sobre as mesmas questões abordadas pelo PRS. Uma audiência de conciliação seria um novo processo e não teria como finalidade a revisão da decisão do PRS. No entanto, a decisão da audiência de conciliação do BSEA seria vinculativa para as partes e poderia ser objeto de recurso.

Se uma das partes acreditar que qualquer apuramento dos fatos da decisão final por escrito do PRS contradiz a documentação fornecida ao PRS durante o curso de sua investigação, a parte poderá notificar o PRS por escrito, no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da data da decisão por escrito. O PRS poderá optar por corrigir qualquer apuramento dos fatos que contradiga os registros e impacte o resultado e a(s) conclusão(ões) na decisão final por escrito.

Uma solicitação de correção factual deve:

* identificar o apuramento dos fatos, incluindo o número da página e a seção da decisão final por escrito em que o apuramento dos fatos aparece e onde, **na documentação e nas informações apresentadas durante a investigação,** existe qualquercontradição;
* explicar por que a parte acredita que o apuramento dos fatos é uma contradição; e
* indicar como o apuramento dos fatos contraditório impacta o resultado e a(s) conclusão(ões).

As solicitações de correção não recebidas no prazo de dez (10) dias corridos a partir da decisão final por escrito ou que não contenham as informações mencionadas acima não serão apreciadas pelo PRS.

O PRS analisará a solicitação de correção para determinar quais medidas, se houver, são necessárias e apropriadas nas circunstâncias. Embora este processo limitado possa não ser concluído antes de sessenta (60) dias após a apresentação original da queixa, o PRS não atrasará a execução de quaisquer medidas corretivas exigidas na decisão final por escrito do PRS.

**(t) Mediação e queixas sobre educação especial**

As partes são incentivadas a continuar trabalhando juntas para resolver disputas. A lei federal de educação especial exige que seja disponibilizada mediação voluntária para ajudar na resolução de disputas. A qualquer momento, mesmo que já tenha sido apresentada uma queixa sobre educação especial, as partes podem concordar em participar voluntariamente de um processo de mediação disponibilizado pelo BSEA. *Se as partes concordarem em participar de uma mediação do BSEA sobre questões que também sejam objeto de uma queixa do PRS em andamento simultaneamente, as partes são incentivadas a notificar tanto o BSEA quanto o PRS sobre a mediação do BSEA e a queixa do PRS.*

Se uma alegação levantada em uma queixa for objeto de uma mediação do BSEA, o PRS solicitará às partes que consintam voluntariamente com uma prorrogação do prazo para a resolução da investigação do PRS sobre as alegações.

* Se ambas as partes **concordarem** em prorrogar o prazo do PRS relativo à resolução de uma queixa do PRS para fins de mediação, a queixa será anulada. Durante o período em que uma queixa do PRS for anulada por acordo entre as partes, será designado um Especialista do PRS para o caso para monitoramento contínuo e para retomar a investigação se as partes não conseguirem resolver qualquer uma das alegações levantadas na queixa do PRS durante sua mediação. O Especialista do PRS poderá solicitar informações relacionadas à mediação às partes, como a(s) data(s) de mediação agendada(s). Após a(s) data(s) de mediação agendada(s), o Especialista do PRS entrará em contato com as partes para determinar se a(s) alegação(ões) levantada(s) na queixa do PRS foram resolvidas, momento em que quaisquer alegações restantes não resolvidas serão tratadas de acordo com os requisitos deste guia.
* Se todas as partes **não concordarem** em prorrogar o prazo do PRS relacionado à resolução de uma queixa do PRS para fins de mediação, o PRS prosseguirá com a investigação e emitirá uma decisão final por escrito, em conformidade com 34 C.F.R.[§](https://www.law.cornell.edu/cfr/text/34/300.507) 300.152(a) e (b)(1)(i).

Se o distrito, a escola ou o órgão público e o reclamante resolverem todas ou parte das alegações levantadas na queixa, o reclamante poderá retirar a queixa ou determinadas alegações contidas na queixa. O PRS pode encerrar uma queixa mediante solicitação do reclamante, a menos que uma constatação e conclusão por escrito de não conformidade já tenha sido obtida, ou que surjam outras circunstâncias que exijam outras medidas por parte do PRS. Entretanto, o PRS poderá agir conforme julgar apropriado para resolver qualquer não conformidade sistêmica ou questões que não tenham sido resolvidas por meio da mediação.

**(u) Audiências de conciliação e queixas sobre educação especial**

De acordo com 34 C.F.R. [§](https://www.law.cornell.edu/cfr/text/34/300.507) 300.152(c)(1), o PRS deve suspender sua investigação sobre quaisquer questões levantadas em uma queixa do PRS que também sejam objeto de uma audiência de conciliação simultânea do BSEA até a conclusão da audiência.

* Se a queixa do PRS incluir alegações sobre violações que **não estejam em questão** na audiência de conciliação do BSEA, as alegações deverão ser resolvidas no prazo de 60 dias, sujeito a quaisquer prorrogações permitidas.
* Se todas as alegações levantadas em uma queixa do PRS também forem objeto de uma solicitação de audiência de conciliação do BSEA, o PRS deverá anular a queixa do PRS até que o BSEA emita uma decisão final ou a audiência seja concluída.

Durante o tempo em que uma queixa do PRS ou qualquer alegação dentro de uma queixa do PRS for anulada enquanto se aguarda a resolução de uma audiência de conciliação do BSEA, um Especialista do PRS será designado para monitorar o status da questão do BSEA e retomar a investigação do PRS sobre qualquer alegação não resolvida sobre a questão do BSEA. No caso de questões anuladas durante o andamento da audiência de conciliação do BSEA, após a conclusão da questão da audiência de conciliação com o BSEA, o PRS determinará se alguma questão levantada na queixa do PRS não foi abordada na audiência de conciliação. Se alguma questão permanecer sem solução, o PRS retomará a investigação dessas questões.

De acordo com 34 C.F.R. § 300.152(c)(2)(i), se um árbitro de audiência do BSEA tiver tomado uma decisão sobre uma questão em uma audiência de conciliação que envolva as mesmas partes, a decisão do árbitro de audiência será vinculativa para tal questão e a mesma questão não poderá ser investigada pelo PRS.

**(v) Proibição de retaliação**

A retaliação pode ocorrer na forma de intimidação, ameaça, coerção ou discriminação. A parte que acreditar que um distrito escolar, escola ou órgão público tenha praticado atividades de retaliação deverá entrar em contato com o PRS.

O Gabinete de Direitos Civis (Office for Civil Rights - OCR) do Departamento de Educação dos EUA tem autoridade para fazer cumprir o direito legal de estar livre de retaliação nos termos das leis federais de direitos civis que proíbem a discriminação com base em deficiência, sexo, raça, cor, idade e nacionalidade. Queixas relativas a uma alegação de retaliação por apresentar uma queixa também podem ser encaminhadas ao OCR no seguinte endereço:

Office for Civil Rights-Boston Office  
U.S. Department of Education  
5 Post Office Square, 8th Floor  
Boston, MA 02109-3921

Telefone: 617-289-0111  
FAX: 617-289-0150; TDD: 877-521-2172  
E-mail: [OCR.Boston@ed.gov](mailto:OCR.Boston@ed.gov%20)

**(w) Queixas relativas a alunos matriculados em escolas particulares com recursos privados**

Em algumas circunstâncias, um funcionário de escola particular pode apresentar uma queixa junto ao PRS sobre se uma agência educacional local está cumprindo determinados requisitos da lei federal de educação especial relativos a serviços equitativos para alunos de escolas particulares com deficiência colocados pelos pais. O funcionário da escola particular pode apresentar uma queixa junto ao PRS alegando que a agência educacional local não cumpriu as exigências do Child Find de identificação de alunos de escolas particulares colocados pelos pais que são elegíveis para serviços equitativos, não se envolveu em consultas significativas e em tempo hábil ou não deu a devida consideração às opiniões da escola particular no planejamento dos serviços. Para obter mais informações, consulte 34 C.F.R. § 300.136.

**(x) Supervisão geral do Departamento**

O DESE tem responsabilidades [gerais de supervisão](https://www.doe.mass.edu/sped/) nos termos da Parte B da IDEA. Como parte de suas responsabilidades gerais de supervisão, o DESE fornece assistência técnica e monitora a implementação da Parte B da IDEA, seus regulamentos, leis e regulamentos estaduais de educação especial em Massachusetts.As informações coletadas pelo PRS durante suas atividades de assistência técnica e seu processo de queixa são usadas pelo Departamento para embasar suas atividades de supervisão geral, incluindo a devida diligência relacionada a alegações credíveis.

1. **Glossário de termos**

Veja a seguir um glossário de alguns termos-chave utilizados neste documento.

1. **Departamento de Apelações de Educação Especial** **(BSEA)** é uma entidade separada do PRS que realiza audiências de conciliação e profere decisões sobre qualquer questão relacionada à elegibilidade, avaliação, colocação, planos educacionais individualizados (IEPs), fornecimento de educação especial e proteções processuais para alunos com deficiência. Mais informações sobre o BSEA estão disponíveis em: https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals.
2. **Reclamante** é a pessoa ou organização que apresenta a queixa junto ao PRS.
3. **Admissão de queixa (ou admissão)** se refere ao [modelo de formulário de admissão](https://www.doe.mass.edu/prs/intake/default.html) do PRS ou outra documentação usada para apresentar uma queixa junto ao PRS. O recebimento de queixas deve estar em conformidade com os requisitos descritos na seção III(1)(e)-(f) deste guia.
4. **Consentimento** significa permissão informada e por escrito.
5. **Plano de Medida Corretiva** **(“CAP”)** se refere à parte da decisão final do PRS que constata a não conformidade e que orienta o distrito, a escola ou outra entidade quanto às medidas necessárias para alcançar a conformidade com os requisitos legais aplicáveis. O PRS pode exigir que o distrito, escola ou órgão público implemente determinadas ações identificadas ou outras medidas apropriadas para resolver o seu descumprimento da lei ou regulamento relevante, conforme descrito na determinação do PRS.
6. **Dia** significa dia corrido, salvo indicação em contrário, em conformidade com 34 C.F.R. § 300.11.
7. **Departamento** se refere ao Departamento de Educação Fundamental e Secundária de Massachusetts.
8. **Parecer de conformidade** é feito quando o PRS determina que um distrito escolar, escola ou órgão público cumpriu os requisitos legais aplicáveis.
9. **Parecer de não conformidade** é feito quando o PRS determina que um distrito escolar, escola ou órgão público não seguiu ou não está seguindo os requisitos legais aplicáveis.
10. **Queixas sobre ensino geral** se referem a queixas que não se enquadram na definição de queixas sobre educação especial, mas que estão relacionadas ao fornecimento de educação com recursos públicos por um distrito escolar, escola ou outro beneficiário de recursos estaduais ou federais.
11. **Lei Educacional de Indivíduos com Deficiência (IDEA)** é a lei federal que oferece proteções a alunos com deficiência elegíveis, incluindo, entre outros, o direito de receber uma educação pública apropriada e gratuita (FAPE) no ambiente menos restritivo possível (LRE). A IDEA exige que o Departamento tenha um sistema de queixa junto ao estado para resolver disputas relativas à conformidade com as proteções descritas na Parte B da IDEA e seus respectivos regulamentos. Os regulamentos federais que implementam a Parte B da IDEA exigem que o Departamento investigue queixas sobre educação especial apresentadas por qualquer pessoa ou organização, incluindo queixas de outros estados, que contenham todas as informações exigidas nos termos de [34 C.F.R. §§300.151](https://sites.ed.gov/idea/regs/b/b/300.151) a [300.153](https://sites.ed.gov/idea/regs/b/b/300.153)*.*
12. **Relatório local** é um documento elaborado pela parte contra a qual foi apresentada uma queixa, que aborda formalmente as alegações descritas na queixa, e que é encaminhado ao Departamento.
13. **Partes** incluem os indivíduos ou organizações que apresentam queixas junto ao PRS e os distritos escolares, escolas ou órgãos públicos contra os quais as queixas são apresentadas.
14. **Aluno de escola particular colocado pelos pais**, conforme usado neste guia, é um aluno que estuda em uma escola particular em Massachusetts com recursos privados ou que é educado em casa. Isso significa que os pais, responsáveis ou outro indivíduo ou organização pagam as mensalidades do aluno (se houver), não o distrito escolar ou um órgão público. Isso não inclui um aluno colocado em uma escola ou programa particular de educação especial aprovado pela equipe de IEP do aluno.
15. **PRS** se refere ao Sistema de Resolução de Problemas do Departamento, que é o escritório do Departamento responsável pelo tratamento das queixas do público, conforme descrito neste guia.
16. **Especialista do PRS** é um funcionário do Departamento que responde a perguntas e queixas, conduz investigações sobre alegações de não conformidade e fornece informações ao público e aos distritos escolares sobre os requisitos educacionais.
17. **Órgão público**, conforme usado neste guia, inclui as agências educacionais locais (LEAs), o Departamento como Agência Estadual de Educação (SEA) e quaisquer outras entidades abrangidas pelo regulamento 34 C.F.R. § 300.33.
18. **Réplica**, conforme usado neste guia, se refere à resposta do Reclamante ao Relatório Local. O Reclamante pode, mas não é obrigado, a apresentar uma réplica ao PRS.
19. **Solicitação de Relatório Local (RLR)** é uma carta expedida pelo PRS durante o processo de queixa, endereçada à parte contra a qual a queixa foi apresentada. A Solicitação de Relatório Local oferece a esta parte a oportunidade de responder à queixa, fornecer uma proposta para resolver a queixa (a seu exclusivo critério) e oferecer uma oportunidade para as partes participarem voluntariamente de uma mediação. A Solicitação de Relatório Local também poderá solicitar informações ou documentação específicas que possam ajudar o Departamento na investigação das questões levantadas na queixa.
20. **Retaliação**, conforme usado neste guia, significa qualquer forma de intimidação, ameaça, coerção ou discriminação dirigida a um indivíduo porque ele exerceu seus direitos legais ao apresentar uma queixa junto ao PRS.
21. **Distrito escolar** ou **distrito**, conforme usado neste guia, inclui uma escola pública, distrito escolar, Commonwealth Virtual School ou escola charter.
22. **Escola**, conforme usado neste guia, pode se referir a uma escola pública, a uma colaboração educacional, a uma escola particular de educação especial aprovada pelo Departamento, a um programa ou a uma colocação.
23. **Educação especial** significa ensino especialmente planejado para atender às necessidades singulares do aluno elegível ou serviços relacionados necessários para acessar o currículo geral, e incluirá os programas e serviços estabelecidos nas leis e regulamentos estaduais e federais de educação especial.
24. **Queixa sobre educação especial** é uma queixa por escrito e assinada que cumpre os requisitos descritos na seção III(1)(e)-(f) deste guia, relacionada a uma alegação de que uma escola pública, distrito escolar, escola particular de educação especial aprovada, colaboração educacional, o Departamento ou outro beneficiário de recursos estaduais ou federais violou a Parte B da IDEA, seus respectivos regulamentos, leis ou regulamentos estaduais de educação especial ou políticas ou procedimentos de educação especial, com relação a um aluno específico ou a um grupo de alunos.
25. **Mediação em educação especial** é um processo voluntário para resolução de disputas relacionadas à educação especial gerenciado pelo BSEA, em que um mediador treinado e imparcial trabalha para ajudar as partes a resolver disputas ou solucionar problemas. Você pode encontrar mais informações sobre mediação no BSEA [aqui.](https://www.mass.gov/mediation-at-the-bsea)
26. **Terceiro** é uma pessoa que não é o aluno adulto ou o(a) pai/mãe/responsável legal do aluno.