

# Field Museum of Natural History

## Procedimento de Queixa para Visitantes com Proficiência Limitada em Inglês

O Museu adotou este Procedimento de Queixa interno, que prevê a resolução rápida e equitativa das reclamações relacionadas à falta de acesso significativo de indivíduos com proficiência limitada em inglês (“PLI”) aos serviços, programas e atividades do Museu. O Museu adotou este Procedimento de Queixa para cumprir suas obrigações no âmbito do Título VI da Lei de Direitos Civis de 1964. Como beneficiário de fundos federais, o Museu deve tomar as providências razoáveis para fornecer aos indivíduos com PLI acesso significativo a seus programas e serviços, sem custo adicional.

### Base para Reclamação

O Museu não mede esforços para tornar nossa programação, exposições e instalações acessíveis para todos, incluindo pessoas com proficiência limitada em inglês escrito ou falado. Embora não possamos fornecer traduções de todos os materiais em todos os idiomas, nós nos esforçamos ao máximo para fornecer informações essenciais nos idiomas mais falados<sup>1</sup> pelos visitantes e fornecer assistência linguística razoável aos visitantes que falam idiomas menos frequentes.

Por favor, envie uma reclamação usando o seguinte Procedimento de Queixa se você acredita que o Museu não tenha fornecido um serviço de assistência linguística razoável; você sofreu discriminação ou assédio por parte do pessoal do Museu devido à sua proficiência limitada em inglês; ou você acredita que o Museu não está em conformidade com o Título VI da Lei de Direitos Civis.

### Como Enviar uma Reclamação

As reclamações devem ser encaminhadas a Jolynn Willink, que foi designado para coordenar os esforços de conformidade com a PLI do Museu (o “Coordenador de PLI”). Você pode entregar uma reclamação pessoalmente no Centro de Visitantes do Museu, enviar por e-mail para [accessibility@fieldmuseum.org](mailto:accessibility@fieldmuseum.org), ou pelo correio para The Field Museum, ATTN: Jolynn Willink, 1400 S. Lake Shore Drive, Chicago, IL 60605. Você também pode ligar para 312-665-7278 ou enviar um e-mail para [accessibility@fieldmuseum.org](mailto:accessibility@fieldmuseum.org)

---

<sup>1</sup> Em julho de 2017, o Museu designou os idiomas espanhol, chinês mandarim, português, francês e polonês como prioridades para a tradução de informações essenciais, com base em pesquisas de visitantes e dados demográficos.

para saber mais informações, para obter ajuda para enviar uma reclamação ou para solicitar acomodação se precisar de um meio alternativo de entrada.

O Museu tomará as providências apropriadas para garantir que os indivíduos portadores de deficiência e com proficiência limitada em inglês recebam ajuda e serviços auxiliares ou serviço de assistência linguística, se necessário, para participar deste processo de queixa. Se a sua reclamação estiver relacionada ao fato de o Museu não fornecer acomodação própria para uma deficiência, consulte o Procedimento de Queixa da ADA do Museu.

## **Procedimento de Queixa**

As reclamações devem ser enviadas por escrito e devem conter (a) o nome, o endereço e o número de telefone da pessoa que a enviou (o “Reclamante”); (b) uma breve descrição da natureza da reclamação e da violação alegada; e (c) uma descrição das circunstâncias que deram origem à reclamação, incluindo a data, o local e os nomes dos indivíduos relevantes. O Museu fornece um Formulário de Reclamação, mas os visitantes não precisam usá-lo, desde que a reclamação seja enviada por escrito (ou, a pedido do Reclamante, em um formato acessível diferente) e contenha as informações necessárias.

Uma reclamação deve ser apresentada dentro de 30 (trinta) dias corridos após o Reclamante tomar conhecimento da violação alegada.

O Coordenador de PLI (ou seu representante) conduzirá uma investigação, conforme apropriado, após o recebimento da reclamação. A investigação será rápida e informal, porém completa, e oferecerá a todas as pessoas interessadas e seus representantes a oportunidade de enviar informações relevantes para a reclamação. O Coordenador de PLI entrará em contato com o Reclamante dentro de quinze (15) dias corridos após o recebimento da reclamação para falar sobre a violação alegada, coletar informações adicionais, se necessário, e falar sobre as possíveis resoluções.

Um relatório contendo as conclusões do Coordenador de PLI, explicando a posição do Museu e oferecendo uma ou mais opções para resolução da reclamação, se houver, será emitido por escrito ou outro formato acessível pelo Coordenador de PLI no prazo de 60 (sessenta) dias após o recebimento da reclamação. Esse relatório será encaminhado ao Reclamante no prazo máximo de cinco (5) dias úteis após a emissão. Esse cronograma pode ser alterado por uma boa causa, como complexidade da investigação ou disponibilidade dos indivíduos relevantes; o Coordenador de PLI informará o Reclamante sobre a extensão e o tempo de conclusão atualizado.

O Reclamante pode solicitar uma reconsideração da reclamação em casos de insatisfação com a resolução. O pedido de reconsideração deve ser feito dentro de dez (10) dias úteis após o recebimento do relatório do Coordenador de PLI. O pedido de reconsideração deve ser feito por escrito ou em outro formato acessível e encaminhado ao Coordenador de PLI. O Coordenador de PLI encaminhará o pedido ao Vice-presidente do Museu

apropriado (por exemplo, Diretor de Marketing para questões relacionadas ao acesso à exposição ou problemas de experiência do visitante; o Diretor de Recursos Humanos se um funcionário for acusado de ter violado o Título VI; o Vice-presidente de Ciência e Educação se um programa do Centro de Aprendizagem estiver envolvido, etc.). O Vice-presidente responderá ao Reclamante por escrito ou em outro formato acessível dentro de quinze (15) dias corridos. A decisão do Vice-presidente será definitiva.

O Coordenador de PLI manterá os arquivos e registros do Museu relacionados às reclamações apresentadas de acordo com a Política de Gerenciamento de Registros do Museu.

O direito de uma pessoa a uma resolução rápida e equitativa de uma reclamação enviada por meio deste processo não será prejudicado nem o uso deste procedimento será um pré-requisito para a busca de outros recursos. Outros recursos incluem a apresentação de uma reclamação junto ao Ministério da Justiça: Federal Coordination and Compliance Section-NWB, Civil Rights Division, U.S. Department of Justice, 950 Pennsylvania Avenue NW, Washington, D.C. 20530.

Este procedimento deve ser interpretado como uma proteção dos direitos substantivos das pessoas interessadas, um cumprimento das normas apropriadas do devido processo, e uma garantia de que o Field Museum cumprirá todas as leis aplicáveis.

A política descrita aqui está sujeita a alterações a qualquer momento. Novas políticas, procedimentos, regulamentos ou revisões podem ser estabelecidos pelo Museu a qualquer momento, sem aviso prévio.

*Aprovada em 12.14.2018 pelo Presidente Richard Lariviere.*

# **The Field Museum**

## **Formulário de Reclamação de Acessibilidade**

*Envie um e-mail para:* [accessibility@fieldmuseum.org](mailto:accessibility@fieldmuseum.org)

*Ou devolva pessoalmente ou pelo correio para:*

The Field Museum

Attn: Accessibility Coordinator

1400 S. Lake Shore Dr.

Chicago, IL 60605

Nome do Reclamante: \_\_\_\_\_

(Nome e Sobrenome)

Endereço: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_

Número de Telefone Diurno: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Número de Telefone Noturno: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Endereço de E-mail: \_\_\_\_\_

Qual é o melhor meio de comunicação com você? \_\_\_\_\_

*Informe-nos caso queira receber os comunicados por escrito em um formato específico (ex.: impressão em fontes grandes, Braille, documentos eletrônicos) ou se precisa de comunicação por videoconferência ou teletipo.*

Data do Incidente: \_\_\_\_\_

Local do Incidente: \_\_\_\_\_

Nome da pessoa afetada (se diferente do reclamante): \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_

Número de telefone: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Forneça uma descrição do que aconteceu e quem esteve envolvido:

\_\_\_\_\_

Explique quais providências, se aplicável, você ou o Museu já tomaram para resolver esse assunto:

\_\_\_\_\_

Descreva como você gostaria de ver esse problema resolvido:

\_\_\_\_\_

Descreva outras medidas corretivas que você gostaria de ver:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Reclamante/Pai/Mãe/Guardião

---

Data

Para obter informações sobre o programa de acessibilidade do The Field Museum, consulte nosso site: [www.fieldmuseum.org/accessibility](http://www.fieldmuseum.org/accessibility).