



Divisão do sistema de resolução de problemas

Guia de procedimentos para queixas sobre Educação Especial do estado

Atualizado em 29 de maio de 2025

Índice

I.	Sobre a PRS e este Guia.....	4
II.	Assistência técnica	6
III.	Autoridade/jurisdição de PRS.....	6
IV.	Como registrar uma queixa de Educação Especial.....	7
	a) Cópia da queixa para a outra parte.....	9
	b) Confidencialidade e acesso de terceiros às informações	9
V.	Conteúdo obrigatório de uma queixa	10
VI.	Prazo para apresentar uma queixa de Educação Especial	12
	a) Data de recebimento	12
	b) Processamento da queixa	12
VII.	Tentativas de resolução enquanto uma queixa estiver pendente	13
VIII.	Cronogramas de uma investigação	13
IX.	Retirada de uma queixa	14
X.	Realização de uma investigação	15
	a) Oportunidade final do(a) autor(a) da queixa de enviar informações adicionais	16
	b) Possíveis solicitações subsequentes de informações	17
XI.	Determinação.....	17
XII.	Medidas corretivas.....	18
XIII.	Acesso das partes às informações durante o processo de queixa da PRS.....	20
XIV.	Finalidade da decisão	21
XV.	Queixas sobre Educação Especial do BSEA e da PRS	22
	a) Mediação e queixa sobre Educação Especial da PRS.....	22

b)	Audiências do devido processo e queixas sobre Educação Especial da PRS	24
XVI.	Proibição de retaliação.....	25
XVII.	Queixas sobre alunos matriculados em escolas particulares com despesas particulares	25
XVIII.	Supervisão geral do departamento.....	26
XIX.	Glossário dos termos	27

A Problem Resolution System Office (Divisão do sistema de resolução de problemas, PRS) do Departamento de Ensino Médio e Ensino Fundamental (Departamento) oferece aos alunos, famílias, distritos escolares e outros membros da comunidade fácil acesso a informações sobre os direitos e opções educacionais dos alunos e acesso a um foro para a resolução de litígios de forma rápida, precisa e justa.

I. Sobre a PRS e este Guia

O Departamento tem o compromisso de auxiliar indivíduos, escolas e distritos escolares a solucionar problemas e incentiva os distritos escolares e as escolas a tomar medidas rápidas para esclarecer dúvidas e responder às preocupações sobre os programas educacionais dos alunos. Por meio da PRS, o Departamento aborda as queixas conforme exigido pelas legislações e regulamentos federais e estaduais aplicáveis. Este Guia limita-se aos procedimentos relacionados ao manuseio de queixas, por parte da PRS, com alegações de violações da [Parte B da Individuals with Disabilities Education Act \(Lei de Educação de Portadores de Deficiência, IDEA\)](#), [suas regulamentações de implementação](#), ou da lei estadual de Educação Especial ou os regulamentos estaduais de Educação Especial ([603 C.M.R. 28.00](#) ou [603 C.M.R. 18.00](#)).

As partes são incentivadas a continuar a trabalhar juntas para resolver os litígios antes, durante e depois da apresentação de uma queixa. Se as partes resolverem todas ou parte das preocupações citadas na queixas, o(a) autor(a) da queixa poderá retirar as questões resolvidas.

Esteja ciente de que este Guia aborda as queixas de Educação Especial, conforme definido no [Glossário de termos](#). Se desejar registrar uma *queixa sobre educação geral*, entre em contato com a PRS para obter mais informações. É importante ressaltar que alguns requisitos relacionados ao manuseio de queixas de Educação Especial pela PRS não se aplicam a outras queixas. Por exemplo, o cronograma de resolução aplicável a queixas de Educação Especial não se aplica a queixas de educação geral.

Comunicação com a PRS

Há várias maneiras de entrar em contato com a PRS para esclarecer dúvidas ou relatar preocupações. Geralmente as pessoas enviem um e-mail ou ligam diretamente para a Divisão. Os especialistas em PRS estão disponíveis das 8h45 às 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: N.E.T. Relé: 1-800-439-2370
Fax: 781-338-3710
E-mail: DESECompliance@mass.gov

O Departamento tem acesso a intérpretes que, mediante solicitação, podem prestar serviços de interpretação durante chamadas telefônicas em mais de 140 idiomas. Os intérpretes por telefone podem ser acessados imediatamente pela equipe de PRS, conforme necessário, para fornecer serviços de interpretação para a conversa.

Quando um e-mail é enviado para a caixa de correio de conformidade de PRS, ele é encaminhado a um especialista em PRS para ser respondido, conforme apropriado. Se o e-mail estiver em um idioma que não seja o inglês, a PRS providenciará a tradução e fará o acompanhamento conforme apropriado, o que pode incluir a elaboração de uma resposta por escrito traduzida para o idioma do e-mail recebido.

A Divisão se esforça para facilitar o acesso a todas as partes interessadas, incluindo famílias, educadores e membros da comunidade. Para isso, as informações sobre a PRS são exibidas no [site do Departamento](#) e incluídas na [Notificação de garantias processuais para os pais](#).

A função dos especialistas em PRS

Os especialistas em PRS são funcionários do Departamento que prestam assistência técnica ao público e investigam queixas registradas na PRS. Após uma queixa ser apresentada, os especialistas em PRS geralmente são o ponto de contato das partes envolvidas durante todo o processo da queixa. Para fornecer apoio imediato e preciso à comunidade, os especialistas em PRS também podem consultar outros profissionais do Departamento, outros órgãos ou recursos para responder a perguntas ou solicitar esclarecimentos sobre os requisitos aplicáveis.

II. Assistência técnica

A PRS está disponível para fornecer orientação e responder a perguntas gerais de pais/responsáveis legais, funcionários da escola e outros membros do público com relação a leis, regulamentos e políticas educacionais estaduais e federais. Para solicitar assistência técnica, use as informações de contato descritas na [Seção I](#) acima deste Guia.

III. Autoridade/jurisdição de PRS

A PRS tem autoridade para investigar alegações que ocorreram no período de um ano civil a partir da data de recebimento da queixa. Tais alegações podem incluir o fato de um distrito escolar ou 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 abordadas pela PRS incluem, mas não se limitam a:

- Uma queixa que contesta a determinação de elegibilidade de um distrito escolar ou órgão público;
- Questões processuais e assuntos relacionados à implementação de requisitos;
- Uma queixa com alegação de que um distrito escolar ou órgão público se recusou a fornecer uma Free Appropriate Public Education (Educação pública apropriada e gratuita, FAPE), inclusive se o(a) autor(a) da queixa estiver solicitando reembolso de mensalidades ou colocação em uma escola particular com ônus público em nome de um(a) aluno(a) específico(a); e

- Uma queixa com a alegação de que um distrito escolar ou órgão público não forneceu FAPE a um menor ou grupo de menores de acordo com a Parte B da IDEA, seus regulamentos de implementação ou leis ou regulamentos estaduais de Educação Especial.

A PRS tem autoridade para investigar alegações relacionadas a um(a) aluno(a) específico(a) ou a um grupo de alunos. Além disso, a PRS é responsável por determinar se tem jurisdição sobre algumas ou todas as alegações que constam em uma determinada queixa. A PRS não investigará alegações sobre as quais não tenha jurisdição. Se a Divisão não tiver jurisdição sobre qualquer uma das alegações incluídas em uma queixa, fornecerá uma notificação por escrito às partes, explicando os motivos que a impossibilitam de investigá-la(s). Se a PRS tiver jurisdição sobre algumas, mas não sobre todas as alegações apresentadas em uma queixa, notificará às partes por escrito, informando as alegações encerradas, os motivos e aquelas que investigará por estarem sob sua autoridade.

Consulte a seguinte orientação do [Gabinete de programas de Educação Especial do Departamento de Educação dos EUA](#) para obter informações adicionais sobre queixas estaduais.

IV. Como registrar uma queixa de Educação Especial

Qualquer indivíduo ou organização, inclusive de outro estado, pode apresentar uma queixa à PRS com a alegação de que um distrito escolar, escola pública, ensino colaborativo, escola autônoma (charter), escola particular de Educação Especial aprovado ou qualquer órgão público,¹ conforme definido pelo 34 C.F.R. §300.33, não cumpriu um requisito do:

- Parte B da Lei de Educação de Portadores de Deficiência (IDEA); ou

¹ Como Agência educacional do estado, o Departamento está incluído na definição de órgão público de acordo com o 34 C.F.R. §300.33. Portanto, de acordo com o 34 C.F.R. §§300.151 a 300.153, qualquer indivíduo ou organização pode registrar uma queixa à PRS alegando que o Departamento violou a Parte B da IDEA ou seus regulamentos de implementação da Parte 300 do 34 C.F.R. Qualquer queixa desse tipo deve atender aos requisitos descritos no 34 C.F.R. § 300.153 e será processada de acordo com os requisitos da Parte B da IDEA, seus regulamentos de implementação e este Guia. Esteja ciente de que, no entanto, a PRS não é obrigada a aceitar ou processar queixas contra o Departamento apresentadas de acordo com as leis ou regulamentações estaduais, incluindo, entre outras, a L.G. c. 71B, 603 CMR 18 ou 28.

- Regulamentos de implementação da Parte B do IDEA em 34 C.F.R. §300; ou
- Lei de Educação Especial de Massachusetts (L.G.M. c. 71B); ou
- Regulamentos de Educação Especial do Departamento presentes em 603 C.M.R. 28.00 ou 603 C.M.R. 18.00.

As queixas enviadas à PRS podem conter alegações de violações com relação a um(a) aluno(a) específico(a) ou a um grupo de alunos, o que pode ser chamado de queixa sistêmica.

A PRS aceita queixas por meio de seu sistema on-line, que pode ser acessado nesta página: doe.mass.edu/prs/. As instruções para o preenchimento do formulário de admissão são fornecidas no site.

O formulário de admissão de PRS está prontamente disponível no seu site em vários idiomas e pode ser traduzido para outros idiomas, conforme necessário. Além disso, uma queixa pode ser apresentada em qualquer idioma. Se a PRS estiver ciente de que o(a) autor(a) da queixa possui um idioma principal que não seja o inglês, fornecerá todas as comunicações verbais e escritas em inglês e no idioma principal. Se uma queixa for enviada em um idioma que não seja o inglês, o(a) investigador(a) providenciará a tradução. Embora a Divisão recomende o uso de seu formulário de admissão on-line, os autores de queixas não são obrigados a usá-lo (veja abaixo informações adicionais sobre outras formas de apresentar uma queixa).

Geralmente, a PRS não emite relatórios padrão para uma queixa enviada anonimamente à Divisão. No entanto, pode usar as informações contidas em uma queixa anônima, conforme considerado apropriado, para exercer a autoridade geral de supervisão do Departamento (consulte a [Seção \(XVIII\)](#) deste Guia para obter mais informações).

Outras formas de apresentar uma queixa

Além do formulário de admissão on-line discutido acima, a PRS recebe queixas enviadas por fax, e-mail, correio (nacional) e pessoalmente. Qualquer pessoa que prefira ou precise receber uma cópia impressa do formulário de admissão, que tenha dificuldade para acessá-lo pela Internet, que tenha outras dúvidas ou que precise de apoio para enviar uma queixa, pode entrar em contato com a Divisão de PRS para obter assistência. A equipe de PRS pode fornecer assistência razoável aos autores de queixas que não possam apresentar uma queixa por escrito. Essa assistência razoável pode incluir a transcrição de registros orais por telefone. Para obter apoio na apresentação de uma queixa, contate a Divisão de PRS:

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

a) Cópia da queixa para a outra parte

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

b) Confidencialidade e acesso de terceiros às informações

As informações relacionadas às queixas de PRS são armazenadas em um banco de dados eletrônico e aqueles que têm acesso a ele estão sujeitos às [Políticas e padrões de segurança da informação do estado de Massachusetts](#).

A PRS não compartilhará informações pessoais identificáveis de alunos com terceiros, a menos que tenha um consentimento por escrito que a autorize compartilhá-las ou outra documentação

que autorize o acesso de terceiros a informações protegidas de outra forma (por exemplo, em resposta a uma intimação emitida legalmente ou ordem judicial, conforme permitido nos termos do [34 C.F.R. § 99.31\(a\)\(9\)\(i\) e \(ii\)](#)).

Se um indivíduo ou organização terceirizada registrar uma queixa em nome de um(a) aluno(a) e não fornecer à PRS um consentimento por escrito autorizando o compartilhamento de informações protegidas, a PRS solicitará uma autorização de divulgação de informações aos pais/responsáveis legais do(a) aluno(a), se for o caso.

Se um indivíduo ou organização terceirizada registrar uma queixa em nome de um(a) aluno(a) específico(a) ou de um grupo de alunos e a PRS não receber o consentimento por escrito ou outra documentação que a autorize a compartilhar as informações pessoais identificáveis, todas as informações pessoais identificáveis sobre o(a) aluno(a)/alunos serão omitidas da correspondência e das decisões de PRS fornecidas ao(a) autor(a) da queixa. Em alguns casos, a redação pode não ser suficiente para proteger as informações pessoais identificáveis dos alunos contra divulgação. Nesses casos limitados, a PRS pode determinar que não fornecerá uma cópia de sua decisão ou correspondência ao terceiro do(a) autor(a) da queixa. Esses casos raros serão avaliados individualmente, a critério da PRS. Mesmo que a Divisão não possa emitir uma decisão por escrito para o terceiro, a PRS ainda assim investigará a queixa e emitirá uma decisão por escrito que aborde cada alegação e inclua constatações de fatos, conclusões, os motivos da decisão final e qualquer ação ou medidas corretivas consideradas apropriadas.

V. Conteúdo obrigatório de uma queixa

Não é necessário que o(a) autor(a) da queixa forneça uma declaração juramentada ou com firma reconhecida. No entanto, as queixas sobre Educação Especial devem ser feitas por escrito e assinadas pelo(a) autor(a) da queixa, seja eletronicamente usando o formulário de admissão online de PRS ou por meio do envio de um documento escrito e assinado. Embora o uso do formulário de 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 escolar, a escola pública, o ensino colaborativo, a escola autônoma, a escola particular de Educação Especial aprovado ou o órgão público, conforme definido pelo [34 C.F.R. §300.33](#), não cumpriu a Parte B da Lei de Educação de Portadores de Deficiência (IDEA), seus [regulamentos de implementação](#) que constam na [Parte 300 do 34 C.F.R.](#), ou a lei e os regulamentos estaduais de Educação Especial. As queixas não precisam fazer referência ou citar disposições estatutárias ou regulamentares específicas.
2. A queixa deve alegar uma violação que tenha ocorrido no máximo um ano antes da data em que ela foi recebida, de acordo com o [34 C.F.R. §300.151](#).
3. A queixa deve conter fatos nos quais a alegação se baseia.
4. A assinatura e as informações de contato do(a) autor(a) da queixa; e
5. Se estiver relacionada a um(a) aluno(a) específico(a), deverá conter:
 - 1) O nome e o endereço da residência do(a) aluno(a).
 - 2) O nome da escola que o(a) aluno(a) esteja frequentando.
 - 3) No caso de um menor ou jovem desabrigado, de acordo com a McKinney-Vento Homeless Assistance Act (Lei McKinney-Vento de Assistência à Desabrigados) ([42 U.S.C. § 11434a\(2\)](#)), as informações de contato disponíveis do(a) aluno(a) e o nome da escola que ele/ela frequenta;
 - 4) Uma descrição da natureza do problema do(a) aluno(a), incluindo fatos relacionados ao problema; e
 - 5) Uma proposta de resolução do problema, na medida em que seja conhecida e esteja disponível para a parte no momento em que a queixa for registrada.

Qualquer queixa registrada na PRS com a alegação de uma violação da lei estadual de Educação Especial ([L.G.M. c. 71B](#)) ou dos regulamentos estaduais de Educação Especial ([603 C.M.R.](#)) [28.00](#) ou [603 C.M.R. 18.00](#) por um distrito escolar, escola pública, ensino colaborativo, escola autônoma ou escola particular de Educação Especial aprovada também deve atender aos requisitos 2 a 5 acima.

Além das informações **obrigatórias** acima, a PRS também poderá solicitar determinadas informações **opcionais** como parte de seu processo de admissão. Elas incluem, mas não se limitam, ao nome da escola que o(a) aluno(a) frequentava no momento da preocupação, caso não se trate da escola atual, e se o(a) autor(a) da queixa deseja enviar documentação para apoiar suas alegações. Embora essas informações sejam úteis para o processo, o(a) autor(a) da queixa não é obrigado(a) a enviar essas informações opcionais.

VI. Prazo para apresentar uma queixa de Educação Especial

A queixa enviada à PRS deve abordar uma violação que tenha ocorrido no máximo um ano antes da data de recebimento da queixa por escrito. Um(a) autor(a) de queixa pode, mas **não é** obrigado(a) a incluir referências ou citações a disposições específicas de leis ou regulamentos estaduais ou federais de Educação Especial.

Informações além do período de um ano podem ser obtidas e consideradas pela PRS se for necessário determinar o que ocorreu durante o período do ano aplicável. Essas informações podem ser usadas para fornecer um contexto relevante para a avaliação dos eventos que se aplicam ao escopo da queixa.

a) Data de recebimento

A PRS determinará a data de apresentação da queixa para todos os cronogramas relevantes da seguinte forma:

- 1) Durante o horário comercial: Se uma queixa for recebida durante o horário comercial normal (das 8h45 às 17h em dias úteis), ela será considerada como recebida no mesmo dia.
- 2) Após o horário comercial: Se uma queixa for recebida fora do horário comercial (após as 17h, em finais de semana ou feriados), ela será considerada recebida no próximo dia útil.

b) Processamento da queixa

A PRS analisará a queixa em relação a todo o conteúdo exigido e determinará se há uma alegação de falta de conformidade ou se informações adicionais podem ser necessárias. Se uma queixa

atender aos critérios descritos na [Seção V](#) deste Guia e estiver sob a jurisdição da PRS, conforme descrito na [Seção III](#) deste Guia, a PRS iniciará uma investigação.

Se a PRS determinar que a queixa é insuficiente com base nos requisitos descritos acima, o(a) autor(a) da queixa e o distrito, escola ou órgão público serão notificados por escrito, juntamente com os motivos pelos quais não é válida.

Se a queixa não for iniciada porque não incluiu todas as informações necessárias, o(a) autor(a) da queixa poderá registrar uma nova queixa com as informações necessárias, que será tratada como nova e sujeita a um novo cronograma com base na data de envio.

A PRS poderá, à sua discricão, agrupar administrativamente várias queixas se elas envolverem as mesmas partes. A Divisão notificará as partes sobre qualquer junção administrativa.

VII. Tentativas de resolução enquanto uma queixa estiver pendente

As partes são incentivadas a continuar a trabalhar juntas para resolver os litígios antes, durante e depois da apresentação de uma queixa à PRS. Em alguns casos, as partes podem achar útil acessar a página do Bureau of Special Education Appeals (Gabinete de Recursos de Educação Especial, BSEA) para outras opções de resolução de litígios, incluindo mediação, reuniões facilitadas pela equipe do Programa Educacional Individualizado (IEP) e audiências do devido processo legal. Para obter mais informações, consulte: <https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals>.

VIII. Cronogramas de uma investigação

A PRS emitirá uma decisão por escrito em até 60 (sessenta) dias corridos após o recebimento da queixa sobre Educação Especial. No entanto, poderá estender o cronograma de investigação de queixas sobre Educação Especial nas seguintes circunstâncias:

- 1) As partes optam voluntariamente por participar de uma mediação patrocinada pelo estado e concordam por escrito em estender o cronograma de investigação da queixa para permitir que ela ocorra, ou
- 2) Existem circunstâncias excepcionais com relação a uma queixa específica que exigem uma prorrogação, conforme determinado pela PRS de acordo com o caso.

Isso pode incluir fatores como desastres naturais, circunstâncias imprevistas ou incidentes exclusivos da queixa atual que prejudiquem significativamente a capacidade da PRS de investigá-la no prazo de 60 (sessenta) dias ou a participação significativa das Partes no processo.

Se a PRS determinar que uma prorrogação do prazo de sessenta (60) dias é apropriada, o especialista em PRS fornecerá às partes uma notificação por escrito informando-as sobre a prorrogação, os motivos e a data na qual a Divisão prevê que a decisão por escrito será emitida.

Exceto pelo cronograma de sessenta (60) dias estabelecido acima, quaisquer prazos relacionados à queixa, incluindo o prazo de quaisquer envios à PRS, ficam a critério da Divisão. Todas as medidas corretivas devem ser realizadas o mais rápido possível e, em nenhum caso, depois de um ano após a identificação da violação.

IX. Retirada de uma queixa

O(A) autor(a) da queixa pode optar por retirá-la a qualquer momento antes da emissão de uma determinação. Caso ele opte por retirá-la a qualquer momento antes da emissão de determinação, deverá entrar em contato com o especialista em PRS designado.

X. Realização de uma investigação

Se uma queixa atender aos requisitos da [Seção V\(a\)-\(e\)](#) deste Guia, a PRS realizará uma investigação independente e obterá e analisará todas as informações relevantes, incluindo as seguintes:

- A PRS proporcionará a(o) autor(a) da queixa a oportunidade de fornecer informações adicionais, verbalmente ou por escrito, sobre as alegações da queixa, de acordo com o [34 C.F.R. § 300.152\(a\)\(2\)](#). Se a PRS receber informações adicionais que possam alterar o escopo da investigação (ou seja, novas alegações de descumprimento) em relação ao escopo identificado na queixa original, a Divisão poderá incluí-las no escopo da investigação existente ou instruir o(a) autor(a) da queixa a registrar uma nova queixa à PRS, a critério da Divisão. Se a PRS incluir as novas alegações no escopo da investigação existente, notificará a parte contra a qual a queixa foi registrada.
- A PRS fornecerá ao órgão público a oportunidade de responder à queixa, incluindo, no mínimo -
 - A critério do órgão público, uma proposta de resolução; e
 - Uma oportunidade para que os pais que apresentaram uma queixa e o órgão público participem voluntariamente de uma mediação consistente conforme o [34 C.F.R. § 300.506](#).
- A PRS poderá realizar uma investigação no local.
- A PRS poderá realizar entrevistas.
- A PRS poderá considerar dados e informações relevantes disponíveis no Departamento relacionados às alegações suscitadas.
- A PRS poderá emitir uma Request for Local Response (Solicitação de resposta local, RLR), que é uma carta emitida pelo Departamento para a parte contra a qual a queixa foi registrada, que oferece a essa parte a oportunidade de responder à queixa, fornece uma proposta para resolvê-la (se optar por fazê-lo) e oferece uma oportunidade para que as partes participem voluntariamente de uma mediação de acordo com o [34 C.F.R. § 300.152\(a\)\(3\)](#). A RLR também pode solicitar informações ou documentação específicas

que possam ajudar o Departamento em sua investigação das preocupações mencionadas na queixa.

- Se a PRS emitir uma RLR, a solicitação conterá a data do prazo de resposta do destinatário. No entanto, a critério exclusivo da PRS, a Divisão poderá concordar com uma data alternativa.
- Se um distrito escolar, escola ou órgão público reconhecer que está descumprindo os requisitos aplicáveis, poderá enviar uma proposta de Corrective Action Plan (Plano de ação corretiva, CAP) para análise da Divisão. No entanto, a PRS fará uma determinação independente com relação a qualquer violação e às medidas corretivas necessárias.
- A resposta de RLR é chamada de Resposta local. O(A) autor(a) da queixa deve receber uma cópia da Resposta local e da documentação relacionada. No entanto, a Resposta local fornecida a ele/ela pode precisar ser modificada para proteger informações de identificação pessoal de terceiros.

Se, a qualquer momento durante uma investigação sobre uma queixa relacionada a um(a) aluno(a) específico(a), a PRS identificar qualquer possível violação sistêmica (por exemplo, preocupações que afetem salas de aula, escolas ou todo o distrito), a Divisão irá investigá-las e proporcionará à parte uma oportunidade de resposta.

a) Oportunidade final do(a) autor(a) da queixa de enviar informações adicionais

O(A) autor(a) da queixa é incentivado(a) a enviar informações, incluindo qualquer documentação relevante para suas alegações, ao registrar a queixa. Ele/ela pode fornecer informações adicionais, verbalmente ou por escrito, sobre as alegações durante a investigação da queixa. A PRS estabelecerá um cronograma, a seu critério, para o envio de informações adicionais pelo(a) autor(a) da queixa. O cronograma será definido de modo a não atrasar a conclusão da investigação de acordo com o prazo exigido.

b) Possíveis solicitações subsequentes de informações

A PRS analisará todas as informações relevantes relacionadas à queixa. Durante a investigação, poderá determinar que é necessário solicitar informações ou documentação adicionais de uma ou de ambas as partes. A Divisão determinará quais informações são necessárias para concluir uma investigação completa e independente sobre as alegações da queixa e determinará se houve alguma violação das leis ou regulamentos federais ou estaduais de Educação Especial. Embora a PRS seja obrigada a considerar todas as informações relacionadas à investigação de uma queixa, pode não considerar, a seu critério, qualquer informação enviada com atraso ou fora do prazo.

XI. Determinação

De acordo com o [34 CFR § 300.152\(a\)\(4\)](#), a 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 aplicáveis à Educação Especial.

Após a conclusão da investigação, a Divisão emitirá uma decisão por escrito que abordará cada alegação analisada e incluirá descobertas de fatos, conclusões e os motivos da decisão final. A decisão por escrito será fornecida ao(a) autor(a) da queixa em inglês e poderá ser traduzida, se necessário, para o idioma principal dele/dela.

A PRS emitirá um parecer de **conformidade** quando determinar que o distrito, a escola ou o órgão público cumpriu as leis ou regulamentos de Educação Especial aplicáveis, conforme descrito na decisão por escrito. Em geral, todas as partes recebem uma cópia da decisão por escrito, que também informa que a queixa foi encerrada.

A PRS emitirá uma constatação de **descumprimento** que o distrito, a escola ou o órgão público não cumpriu as leis ou regulamentos de Educação Especial aplicáveis. Em geral, todas as partes recebem uma cópia da decisão por escrito.

XII. Medidas corretivas

Quando a Divisão emite uma constatação de descumprimento, pode exigir que o distrito, a escola ou o órgão público implemente medidas corretivas.

Desenvolvimento de ordens de medidas corretivas

A PRS tem ampla autoridade para determinar as ações corretivas necessárias para solucionar o descumprimento identificado em uma queixa específica. As medidas corretivas são desenvolvidas para abordar um procedimento, política ou processo que não esteja em conformidade, fornecer soluções no nível estudantil, ou ambos, e deve abordar:

- 1) a falha em fornecer serviços adequados, incluindo ações corretivas apropriadas para atender às necessidades do(a) aluno(a) (como serviços compensatórios ou reembolso); e
- 2) fornecimento futuro adequado de serviços para todos os alunos com

deficiências.

As medidas corretivas podem incluir, mas não se limitam a treinamento de funcionários, requisitos adicionais de relatórios, mudanças de políticas, concessões monetárias e serviços compensatórios. No caso de uma queixa relacionada a um(a) aluno(a) específico(a) em que a PRS não tenha encontrado uma conformidade, a ação 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, a Divisão pode exigir que o distrito, a escola ou o órgão público realize relatórios ou monitoramento adicionais para garantir a implementação completa das ações necessárias e a conformidade contínua. A PRS determinará as medidas corretivas necessárias conforme cada caso. Para chegar a uma determinação de ação corretiva, a Divisão considera a natureza e o escopo do descumprimento, o impacto sobre os alunos afetados e as etapas necessárias para obter a conformidade e a futura prestação adequada de serviços para todos os

alunos com deficiências. Para determinar as medidas corretivas no nível estudantil, a PRS considera, conforme julgar apropriado, fatores como, por exemplo, se a FAPE foi negada ao(a) aluno(a), o escopo dos serviços perdidos e se ele/ela não conseguiu progredir efetivamente durante o período de descumprimento identificado.

Ao desenvolver ordens de ações corretivas, a PRS estabelecerá prazos até os quais o distrito, a escola ou o órgão público deverá tomar as medidas necessárias e os prazos para o envio de documentação à Divisão. Esses prazos ficam a critério da PRS e são definidos com o objetivo de garantir que a violação seja resolvida o mais rápido possível e, em nenhum caso, além de um ano.

Se o distrito, a escola ou o órgão público reconhecer o descumprimento e propuser um plano de ação corretiva, a Divisão poderá, após uma determinação independente de descumprimento, adotar, modificar ou rejeitar as ações corretivas ou impor outras medidas corretivas que julgar serem apropriadas. Caso a PRS aceite as ações corretivas propostas e determine que as medidas corretivas foram implementadas, a decisão por escrito da Divisão incluirá as constatações de violação e a notificação de que a questão foi encerrada.

Aplicação de medidas corretivas

Distritos, escolas ou órgãos públicos são instruídos a enviar todas as ações corretivas necessárias até o prazo especificado para o e-mail: PRSCAP@mass.gov.

Após a emissão de uma determinação que inclua medidas corretivas, a Divisão, normalmente, designa um especialista em PRS para analisar e determinar se o distrito, a escola ou o órgão público cumpriu as medidas exigidas na Carta de constatação. Para fazer cumprir as medidas corretivas exigidas, o especialista em PRS pode fornecer assistência técnica, emitir ordens, emitir ações corretivas adicionais e/ou tomar outras medidas necessárias para obter a conformidade. Para comprovar a correção do descumprimento, a Divisão pode tomar medidas

como a realização de uma análise dos registros, arquivos de dados e outras fontes de informações confiáveis.

A violação identificada pela PRS deve ser corrigida pelo distrito, escola ou órgão público o mais rápido possível e, em nenhum caso, após um ano de sua identificação pela Divisão. [34 C.F.R. §300.600\(e\)](#). Em raras circunstâncias, se um distrito, escola ou órgão público não corrigir o descumprimento identificado em tempo hábil (ou seja, em um ano civil a partir da determinação de violação pela PRS), a Divisão ainda deverá verificar se o descumprimento foi corrigido posteriormente. Por fim, se a PRS não puder comprovar que a violação foi corrigida dentro do prazo de um ano, a Divisão não encerrará a constatação original e poderá impor ações corretivas adicionais e/ou tomar medidas coercitivas, conforme julgar necessário.

Após a determinação de que o distrito, a escola ou o órgão público obteve a conformidade total com as ações corretivas exigidas, a Divisão emitirá uma Carta de encerramento que descreverá essas medidas e como as exigências foram cumpridas.

XIII. Acesso das partes às informações durante o processo de queixa da PRS

É dever da PRS investigar uma queixa, reunir provas relevantes e determinar se um distrito escolar, escola ou órgão público violou as leis ou regulamentos federais ou estaduais de Educação Especial. **As regulamentações federais da IDEA não exigem que a PRS permita que as partes revisem os envios da outra parte².** No entanto, a Divisão *geralmente* exige que ambas as partes recebam os seguintes tipos de envios se forem enviados à PRS:

- Admissão da queixa de PRS, incluindo qualquer documentação adicional enviada à Divisão;
- Envio da resposta local do distrito, da escola ou do órgão público;

² Além disso, a OSEP esclareceu que “o processo de queixa estadual é **destinado a ser menos litigioso do que a apresentação mais formal de uma queixa do devido processo legal** e possível audiência. Os procedimentos de queixa estadual... não oferecem às partes os amplos direitos processuais oferecidos em uma audiência do devido processo. **Por exemplo, o processo de queixa estadual não exige que as partes forneçam provas, nem exige que o estado permita que as partes analisem as alegações da outra parte** ou interroguem testemunhas.” 71 Fed. Reg. 46540, 46605 (14 de agosto de 2006) [Carta para Reilly \(OSEP 2014\)](#) (ênfase adicionada).

- Envios de documentação adicional que, no julgamento da PRS, tenham um impacto significativo sobre a determinação e que não sejam acessíveis à outra parte;
- Informações adicionais enviadas pelo(a) autor(a) da queixa; e
- Envios de medidas corretivas finais, a menos que indicado de outra forma pela PRS.

A documentação fornecida ao(a) autor(a) da queixa deve ser fornecida tanto em inglês quanto em seu idioma principal.

À sua discricão, a PRS poderá impor limites razoáveis a essa prática, incluindo, entre outros, casos em que o compartilhamento de informações com a parte contrária possa causar um atraso na emissão de uma determinação da Divisão. Se tiver dúvidas sobre a troca de informações durante o processo da queixa, você pode falar com o especialista em PRS atribuído ao seu caso.

XIV. Finalidade da decisão

As decisões da PRS são definitivas e não cabem recurso. Entretanto, uma ou ambas as partes podem buscar mediação ou uma audiência do devido processo legal por meio do Gabinete de Recursos de Educação Especial (BSEA) sobre as mesmas questões abordadas pela PRS. Uma audiência do devido processo legal seria um novo processo e não teria o objetivo de revisar a decisão da PRS. No entanto, a decisão da audiência do devido processo do BSEA seria vinculativa para as partes e poderia ser objeto de recurso.

Se uma das partes acreditar que quaisquer conclusões de fato na decisão final por escrito da PRS contradizem a documentação fornecida à Divisão durante sua investigação, a parte poderá notificar a PRS, por escrito, no prazo de dez (10) dias corridos a partir da data dessa decisão. A PRS pode optar por corrigir quaisquer conclusões que contradigam o registro e afetem o resultado e as conclusões da decisão final por escrito.

Esteja ciente de que esse processo é estritamente limitado à correção de conclusões de fatos que sejam inconsistentes com as provas apresentadas durante a investigação. **Não** destina-se a:

- Revisar ou contestar os critérios jurídicos aplicados na decisão;
- Discordar da análise, conclusões ou descobertas gerais da PRS;
- Solicitar reconsideração do resultado ou das medidas corretivas;
- Apresentar novas informações que ainda não fazem parte do registro original.

Uma solicitação de correção de fatos deve:

- Identificar a conclusão do fato, incluindo o número da página e a seção da decisão final por escrito em que ela aparece, e indicar o local da contradição na documentação apresentada durante a investigação;
- Explicar por que a parte acredita que a constatação do fato é uma contradição;
- Especificar como a constatação contraditória do fato afeta o resultado e as conclusões obtidas.

As solicitações de correção que não forem recebidas em dez (10) dias corridos da decisão final por escrito, ou que não incluam as informações necessárias, não serão consideradas.

A PRS analisará a solicitação para determinar qual ação, se houver, é necessária e apropriada de acordo com as circunstâncias. Embora esse processo limitado possa não ser concluído no prazo original de sessenta (60) dias para a resolução da queixa, a Divisão não atrasará a aplicação de qualquer ação corretiva exigida na decisão final por escrito.

XV. Queixas sobre Educação Especial do BSEA e da PRS

As partes são incentivadas a continuar a trabalhar juntas para resolver os litígios.

a) Mediação e queixa sobre Educação Especial da PRS

A legislação federal de Educação Especial exige que a mediação voluntária seja disponibilizada para auxiliar na resolução de litígios. A qualquer momento, mesmo que uma queixa de Educação Especial já tenha sido apresentada, as partes podem concordar em participar voluntariamente de um processo de mediação disponibilizado pelo BSEA. *Se as partes concordarem em participar da mediação do BSEA em questões que também sejam objeto de uma queixa pendente na PRS*

simultaneamente, as partes são incentivadas a notificar tanto o BSEA quanto a PRS sobre a mediação e a queixa.

Se uma alegação apresentada em uma queixa for objeto de uma mediação do BSEA, a PRS solicitará às partes que consintam voluntariamente com uma extensão do cronograma para o término da investigação da Divisão sobre essas alegações.

- Se ambas as partes **concordarem** em estender o cronograma da PRS relacionado à resolução de uma queixa da Divisão para fins de mediação, a queixa será suspensa. Durante o período em que uma queixa for suspensa pelo acordo das partes, um especialista em PRS será atribuído ao caso para monitoramento contínuo e para retomar a investigação se as partes não conseguirem resolver qualquer uma das alegações que constam na queixa durante a mediação. O especialista em PRS poderá solicitar informações das partes relacionadas à mediação, como as datas programadas para a mediação. Após esse período, o especialista em PRS entrará em contato com as partes para determinar se as alegações presentes na queixa foram resolvidas, momento em que quaisquer alegações restantes não solucionadas serão abordadas de acordo com as exigências deste Guia.
- Se todas as partes **não concordarem** em estender o cronograma da PRS relacionado à resolução de uma queixa para fins de mediação, a PRS prosseguirá com a investigação e emitirá uma decisão final por escrito de acordo com o 34 CFR § 300.152(a) e (b)(1)(i).

Se o distrito, a escola ou o órgão público e o(a) autor(a) da queixa resolverem todas ou parte das alegações apresentadas na queixa, o(a) autor(a) da queixa poderá retirá-la ou retirar determinadas alegações da queixa. A PRS poderá encerrar uma queixa mediante solicitação do(a) autor(a) da queixa, a menos que uma constatação e conclusão por escrito de descumprimento já tenha sido obtida, ou que surjam outras circunstâncias que exijam outras ações por parte da Divisão. No entanto, a PRS poderá agir conforme julgar apropriado para abordar qualquer violação sistêmica ou questões que não tenham sido resolvidas por meio da mediação.

b) Audiências do devido processo e queixas sobre Educação Especial da PRS

De acordo com o 34 C.F.R. § 300.152(c)(1), a PRS deve suspender sua investigação sobre quaisquer questões existentes em uma queixa que também sejam objeto de uma audiência simultânea do devido processo do BSEA até a conclusão da audiência.

Se a queixa da PRS incluir alegações sobre violações que **não estejam em questão** na audiência do devido processo do BSEA, essas alegações deverão ser resolvidas no prazo de sessenta (60) dias, sujeito a quaisquer extensões permitidas.

Se todas as alegações apresentadas em uma queixa da PRS **também forem objeto de uma solicitação de audiência do devido processo do BSEA**, a Divisão deverá suspender a queixa até que o BSEA emita uma decisão final ou a audiência seja concluída.

Durante todo o período em que uma queixa de PRS ou qualquer alegação que conste em uma queixa for suspensa enquanto se aguarda a resolução de uma audiência do devido processo do BSEA, um especialista em PRS será designado para monitorar o status da questão no BSEA e retomar a investigação da PRS em qualquer alegação não resolvida. No caso das questões suspensas durante a pendência da audiência do devido processo do BSEA, após a sua conclusão, a Divisão determinará se as questões levantadas na queixa não foram abordadas nesta audiência do devido processo. Se algum problema ainda não tiver sido resolvido, a PRS retomará a investigação.

De acordo com o [34 C.F.R. § 300.152\(c\)\(2\)\(i\)](#), se um auditor do BSEA tiver se pronunciado sobre uma questão em uma audiência do devido processo envolvendo as mesmas partes, a decisão dele/dela é vinculante e a mesma questão não poderá ser investigada pela PRS.

XVI. Proibição de retaliação

A retaliação pode assumir a forma de intimidação, ameaça, coerção ou discriminação. Uma parte que acredite que um distrito escolar, escola ou órgão público tenha praticado retaliação de alguma forma deve entrar em contato com a PRS.

O Office for Civil Rights (Gabinete de Direitos Civis, OCR) do Departamento de Educação dos EUA tem autoridade para fazer cumprir o direito legal de não sofrer retaliação de acordo com as legislações federais de direitos civis que proíbem a discriminação com base em deficiência, sexo, raça, cor, idade e nacionalidade. As queixas referentes a uma alegação de retaliação por registrar uma queixa também podem ser encaminhadas ao OCR pelo endereço:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Education
Lyndon Baines Johnson Department of Education Building
400 Maryland Avenue, SW
Washington, DC 20202-1100
Telefone: 800-421-3481
FAX: 202-453-6012; TDD: 800-877-8339
E-mail: OCR@ed.gov
<https://ocrcas.ed.gov/>

XVII. Queixas sobre alunos matriculados em escolas particulares com despesas particulares

Em algumas circunstâncias, um(a) funcionário(a) de escola específico(a) pode registrar uma queixa junto à PRS referente ao fato de uma agência educacional local estar cumprindo determinados requisitos da lei federal de Educação Especial sobre serviços equitativos para alunos de escolas particulares com deficiências colocados pelos pais. Este(a) funcionário(a) pode apresentar uma queixa à PRS alegando que a agência educacional local não cumpriu os requisitos de busca de menores para identificar os alunos de escolas particulares colocados pelos pais que se qualificam para serviços equitativos, não se envolveu em consultas significativas e oportunas ou não considerou devidamente às opiniões da escola específica no planejamento dos serviços. Para obter mais informações, consulte 34 C.F.R. [§ 300.136](#).

XVIII. Supervisão geral do departamento

O DESE tem responsabilidades [gerais de supervisão](#) sob a Parte B da IDEA e suas regulamentações de implementação. Como parte dessas responsabilidades, o Departamento fornece assistência técnica e monitora a implementação da Parte B da IDEA, seus regulamentos, legislações e regulamentações estaduais de Educação Especial em Massachusetts. As informações coletadas pela PRS durante suas atividades de assistência técnica e seu processo de queixa são usados pelo Departamento para informar suas funções de supervisão geral, incluindo a devida diligência relacionada a alegações confiáveis.

XIX. Glossário dos termos

Abaixo está um glossário de alguns termos-chave usados neste documento.

1. O **Gabinete de Recursos de Educação Especial (BSEA)** é uma entidade separada da PRS que realiza audiências do devido processo e emite ordens e decisões sobre qualquer assunto relacionado à elegibilidade, avaliação, colocação, programas educacionais individualizados (IEPs), fornecimento de Educação Especial e proteções processuais para alunos com deficiências. Mais informações sobre o BSEA estão disponíveis no site: <https://www.mass.gov/orgs/bureau-of-special-education-appeals>.
2. O(A) **autor(a) da queixa** é o indivíduo com pelo menos 18 anos ou a organização que registrou uma queixa junto à PRS.
3. A **admissão de queixa (ou admissão)** refere-se ao [modelo do formulário de admissão](#) de queixa estadual de PRS ou outra documentação usada para registrar uma queixa na PRS. A admissão de queixa deve estar em conformidade com os requisitos descritos na [Seção V\(a\)-\(e\)](#) deste Guia.
4. **Consentimento** significa permissão informada por escrito.
5. **Plano de ação corretiva (“CAP”)** refere-se à parte da decisão final da PRS que constatou uma violação e que orienta o distrito, a escola ou outra entidade quanto às ações necessárias para atingir a conformidade com os requisitos legais aplicáveis. A PRS pode exigir que o distrito, a escola ou o órgão público implemente determinadas ações identificadas ou outras medidas apropriadas para solucionar o descumprimento de uma lei ou regulamento relevante, conforme descrito na determinação da Divisão.
6. **Dia** significa dia do calendário, a menos que indicado de outra forma, de acordo com o [34 C.F.R. § 300.11](#).
7. **Departamento** refere-se ao Departamento de Ensino Fundamental e Ensino Médio de Massachusetts.
8. A **constatação de conformidade** é feita quando a PRS determina que um distrito escolar, escola ou órgão público cumpriu os requisitos legais aplicáveis.

9. A **constatação de descumprimento** é feita quando a PRS determina que um distrito escolar, escola ou órgão público não seguiu ou não está seguindo os requisitos legais aplicáveis.
10. As **queixas de educação geral** referem-se às queixas que não se enquadram na definição de queixas de Educação Especial, mas que, de outra forma, estão relacionadas ao fornecimento de educação com financiamento público por um distrito escolar, escola ou outro destinatário de fundos estaduais ou federais.
11. A **Lei de Educação de Portadores de Deficiência (IDEA)** é a lei federal que oferece proteções a alunos elegíveis com deficiências, incluindo, entre outros, o direito de receber uma educação pública apropriada e gratuita (FAPE) no ambiente menos restritivo (LRE). A IDEA, Parte B, exige que o Departamento tenha um sistema estadual de queixas para resolver litígios relacionados à conformidade com as proteções descritas nesta lei e seus respectivos regulamentos. As regulamentações federais que implementam a Parte B da IDEA exigem que o Departamento investigue as queixas sobre Educação Especial apresentadas por qualquer indivíduo ou organização, incluindo aquelas de outros estados, que contenham todas as informações exigidas de acordo com o [34 C.F.R. §§300.151 a 300.153](#).
12. **Resposta local** são documentos preparados pela parte contra a qual uma queixa foi registrada que aborda formalmente as alegações descritas em uma queixa e que são direcionados ao Departamento.
13. As **partes** incluem os indivíduos ou organizações que registram queixas junto à PRS e os distritos escolares, escolas ou órgãos públicos contra os quais elas foram apresentadas.
14. **Alunos de escola particular colocados pelos pais**, conforme utilizado neste Guia, são aqueles que frequentam uma escola particular em Massachusetts por conta própria ou que estão em educação domiciliar. Isso geralmente significa que um pai/uma mãe, responsável legal ou outro indivíduo ou organização paga a mensalidade do(a) aluno(a) (se houver), e não o distrito escolar ou um órgão público. Isso não inclui um(a) aluno(a) que tenha sido colocado(a) em uma escola ou programa de Educação Especial particular aprovado pela Equipe do IEP dele/dela.

15. **PRS** refere-se ao Sistema de resolução de problemas do Departamento, que é a Divisão do Departamento responsável pelo processamento das queixas do público, conforme descrito neste Guia.
16. O **especialista em PRS** é um membro da equipe do Departamento que esclarece dúvidas e responde à queixas, realiza investigações sobre alegações de violações e fornece informações ao público e aos distritos escolares sobre os requisitos educacionais.
17. **Agência pública**, conforme mencionado neste Guia, inclui as agências educacionais locais (LEAs), o Departamento como Agência educacional estadual (SEA) e quaisquer outras entidades abrangidas pelo [34 C.F.R. § 300.33](#).
18. **Solicitação de resposta local (RLR)** é uma carta emitida pela PRS durante o processo de queixa que é endereçada à parte contra a qual a queixa foi registrada. A RLR fornece a essa parte a oportunidade de responder à queixa, fornecer uma proposta para resolvê-la (à sua descrição) e oferece uma oportunidade para que as partes participem voluntariamente em uma mediação. A RLR também pode solicitar informações ou documentação específicas que possam ajudar o Departamento em sua investigação das preocupações mencionadas na queixa.
19. **Retaliação**, conforme usado neste Guia, significa qualquer forma de intimidação, ameaça, coerção ou discriminação dirigida a um indivíduo por ele ter exercido seus direitos legais de registrar uma queixa junto à PRS.
20. **Distrito escolar** ou **distrito**, conforme mencionado neste Guia, inclui uma escola pública, um distrito escolar, uma escola virtual do estado ou uma escola autônoma.
21. **Escola** como utilizado neste Guia pode se referir a uma escola pública, ensino colaborativo, escola particular de Educação Especial aprovada pelo Departamento, programa ou colocação.
22. **Educação Especial** significa ensino especialmente concebido para atender às necessidades exclusivas de alunos elegíveis ou serviços relacionados necessários para o acesso do currículo geral e deve incluir os programas e os serviços estabelecidos nas legislações e regulamentos estaduais e federais de Educação Especial.

23. A **queixa de Educação Especial** é uma queixa feita por escrito e assinada que, de outra forma, cumpre os requisitos descritos na **Erro! A referência de hiperlink não é válida.** deste Guia, relacionada a uma alegação de que: (a) uma escola pública, distrito escolar, escola particular de Educação Especial aprovada, ensino colaborativo, o Departamento ou outro órgão público violou a Parte B da IDEA ou as regulamentações que a acompanham; ou (b) uma escola pública, distrito escolar, escola particular de Educação Especial aprovada ou ensino colaborativo violou a legislação estadual de Educação Especial ([L.G.M. c. 71B](#)) ou as regulamentações estaduais de Educação Especial ([603 C.M.R. 28.00](#) ou [603 C.M.R. 18.00](#)). A queixa de Educação Especial pode apresentar alegações com relação a um(a) aluno(a) específico(a) ou a um grupo de alunos.
24. A **mediação de Educação Especial** é um processo voluntário de resolução de litígios relacionado à Educação Especial gerenciada pelo BSEA, em que um mediador treinado e imparcial trabalha para ajudar as partes a resolver litígios ou solucionar problemas. É possível encontrar mais informações sobre a mediação na página do BSEA: [aqui](#).
25. **Terceiro** é um indivíduo que não é um(a) aluno(a) adulto(a) ou um pai/uma mãe/responsável legal de um(a) aluno(a).