

# Usando o seu Processo de Reclamação de Moradia Pública

Um Guia de Informação sobre os Direitos dos  
Locatários de Moradias Públicas em  
Massachusetts



# Por que devo usar este livreto?

---

O propósito deste livreto é responder aos locatários das moradias públicas sobre os procedimentos de reclamação.

Como locatário, você tem direitos importantes. Mas esses direitos só tem valor se você os usar. Para ajudá-lo a pôr em prática esses direitos e realizar as etapas necessárias, estão incluídos modelos de cartas, formulários e planilhas.

Este livreto está disponível on-line em [www.MassLegalHelp.org/Housing/Grievances](http://www.MassLegalHelp.org/Housing/Grievances). Por favor, distribua-o gratuitamente a locatários e organizações que trabalham com locatários.

**Data da publicação:** 1 de janeiro, 2022, (2a Edição revisada)

Porque leis e regulamentos mudam, se certifique de sempre estar com a versão mais atualizada deste livreto. Você pode acessá-la em: [www.MassLegalHelp.org/Housing/Grievances](http://www.MassLegalHelp.org/Housing/Grievances).

**Reconhecimentos:** Este livreto foi produzido pelo Instituto de Reforma das Leis de Massachusetts como um esforço colaborativo com o Projeto de Ajuda Jurídica de Despejo do COVID, fundado como parte do Programa de Desvio de Despejo do Governador Charlie Baker. Gostaríamos de agradecer os seguintes programas por sua ajuda com este livreto: a União de Locatários de Moradias Públicas de Massachusetts, os Serviços Jurídicos de Somerville e Cambridge e os Serviços Jurídicos da Grande Boston.

# Índice

---

## **O seu Direito a uma Reclamação ..... 6**

1. O que é um procedimento de reclamação numa moradia pública?
2. De onde veio a ideia de um procedimento de reclamação?
3. Como faço para descobrir o meu processo de reclamação no meu empreendimento?
4. Quando devo ser notificada sobre meus direitos à reclamação?
5. Posso sofrer retaliações por registrar uma reclamação?
6. As autoridades habitacionais podem tomar outras medidas contra mim por eu ter registrado uma reclamação?

## **Tipos de Reclamações ..... 9**

7. Quando eu tenho direito a registrar uma reclamação?
8. Quando eu não tenho direito a uma audiência de reclamação?
9. Posso registrar uma reclamação contra outro locatário?
10. Uma reclamação pode ser registrada por um locatário em nome de outro locatário?
11. Quem pode registrar uma reclamação?
12. Um grupo de locatários podem registrar uma reclamação?
13. E se uma autoridade habitacional disser que a minha reclamação não é "reclamável?"

## **Procedimentos de Reclamação de Habitação e Financiamento Misto ..... 14**

14. O que é uma Habitação de Financiamento Misto?
15. O que é uma Demonstração de Assistência à Locação (RAD)?
16. A Habitação de Financiamento Misto tem procedimentos de reclamação diferentes das Moradias Públicas?
17. Existem substitutos ou unidades acessíveis na Habitação de Financiamento Misto que podem não ser contempladas pelo benefício da moradia pública ou as regras de reclamação da Seção 8/MRVP?

## **Como Registrar uma Reclamação ..... 18**

18. Quais são as etapas de um processo de reclamação?
19. Como eu registro uma reclamação?
20. Existem prazos para registrar uma reclamação?
21. Quanto tempo as autoridades habitacionais tem para responder a minha reclamação?
22. O que é uma audiência de conciliação?

## **Como Se Preparar Para Uma Audiência de Reclamação ..... 26**

23. Como me preparo para uma audiência de reclamação?
24. Posso revisar os documentos da autoridade habitacional antes da audiência?

## **O que Acontece na Audiência de Reclamação ..... 29**

25. Quando é realizada uma audiência de reclamação?
26. Quem ouve as reclamações?

27.	O que acontece na audiência de reclamação?	
28.	O que acontece se eu não for a audiência de reclamação?	
<b>Obtendo uma Decisão de Reclamação</b> .....		<b>34</b>
29.	Quando eu tenho uma decisão?	
30.	Posso contestar ou apelar da decisão de reclamação?	
<b>Estabelecendo ou Alterando um Procedimento de Reclamação</b> .....		<b>37</b>
31.	Como são estabelecidos ou alterados os procedimentos de reclamação	
32.	Como são selecionados os auditores e os painéis?	
<b>Modelos de Cartas, Formulários &amp; Planilhas</b> .....		<b>39</b>
	Modelo de Carta para Solicitar uma Audiência de Reclamação	40
	Acusação de Reclamação (Modelo do Formulário do Estado)	41
	Planilha para Ajudá-lo a se Preparar para a sua Audiência de Reclamação	42
	Modelo de Carta de Apelação para o Conselho da Autoridade Habitacional	46
	Modelo de Carta de Apelação para o DHCD	47
<b>Regulamentos</b> .....		<b>48</b>
	Regulamentos de Reclamação do Estado com Apêndices A e B	49
	Regulamentos de Reclamação Federal	58
<b>Notas Finais</b> .....		<b>63</b>

# Direito à Reclamação

---

## 1. O que é um procedimento de reclamação numa moradia pública?

Um procedimento de reclamação é um processo para resolver disputas entre moradores de uma moradia pública e a autoridade habitacional.<sup>i</sup> É uma forma de tratar problemas sem precisar recorrer ao tribunal. Como locatário, você pode usar o procedimento de reclamação de duas formas diferentes:

- Para opôr alguma medida que uma autoridade habitacional queira abrir contra você. Por exemplo: A autoridade habitacional se recusa a deixá-lo incluir alguém ao seu contrato de arrendamento ou está tentando despejá-lo.
- Para responsabilizar o conselho e a equipe da sua autoridade habitacional pela forma que agiram ou deixaram de agir. Por exemplo: A autoridade habitacional não responde as suas solicitações de reparo.

**Importante** - É ilegal uma autoridade habitacional tentar despejá-lo ou intimidá-lo por registrar uma reclamação ou testemunhar numa audiência de reclamação.<sup>ii</sup> O procedimento de reclamação existe para solucionar problemas. Não permita que a autoridade habitacional o intimide de fazer uso do procedimento de reclamação.

## 2. De onde veio a ideia de um procedimento de reclamação?

O processo de reclamação de moradia pública foi fruto de esforços, no fim dos anos 60, para impedir despejos arbitrários e o famoso processo de 1970 estabeleceu requisitos para pessoas que recebiam benefícios sociais.<sup>iii</sup> Em 1971, o Departamento Habitacional e de Desenvolvimento Urbano (HUD) emitiu um memorando oficial que compôs a base dos procedimentos de reclamação de moradia pública. Regulamento seguidos. Leis similares foram adotadas pela habitação pública do estado em 1970. Em 1983, o Congresso aprovou pela primeira vez uma legislação que solicitava que as autoridades habitacionais fornecessem procedimentos de reclamação para a moradia pública federal.

## 3. Como faço para descobrir o meu processo de reclamação no meu empreendimento?

As autoridades habitacionais devem ter procedimentos de reclamação por escrito. Para moradias públicas estaduais, as autoridades habitacionais devem publicar os

procedimentos de reclamação em seus escritórios centrais e em seus sites ou páginas eletrônicas.<sup>iv</sup> Para moradias públicas federais, as autoridades habitacionais devem ter procedimentos de reclamação disponíveis em seus escritórios centrais e em seus sites.<sup>v</sup>

Peça a sua autoridade habitacional uma cópia do seu procedimento de reclamação. Em alguns casos, os seus direitos, de acordo com os procedimentos de reclamação, podem ser explicados em seu contrato de arrendamento (inclusive como anexo).

Apesar dos procedimentos de reclamação para locatários serem similares no estado de Massachusetts e na moradia pública federal, eles não são idênticos.<sup>vi</sup> Para conhecer os seus direitos, você precisa saber se você é um locatário de uma moradia pública do estado ou federal. Existem diferenças nos procedimentos de reclamação federal e estadual, e elas são abordadas nas respostas que seguem.

Se você está num prédio de "financiamento misto", vá para as Perguntas 14 - 17. Um empreendimento de "financiamento misto" foi, no passado, uma moradia pública estadual ou federal, reformada ou reconstruída, e agora tem outras fontes de financiamentos. Um empreendimento de "financiamento misto" pode ser propriedade de uma afiliada da autoridade habitacional ou de uma entidade diferente.

#### **4. Quando devo ser notificada sobre meus direitos à reclamação?**

Se uma autoridade habitacional toma uma medida contra você, na maioria dos casos, você tem o direito de uma audiência de reclamação e a autoridade habitacional deve notificá-lo sobre esse direito. Essa notificação deve ser por escrito, e deve incluir o prazo para registrá-la.<sup>vii</sup>

Por exemplo, a sua autoridade habitacional deve notificá-lo que você tem direito de registrar uma reclamação se a autoridade habitacional for:

- Terminar o seu contrato de arrendamento.
- Alterar o seu aluguel.
- Exigir transferência.
- Negar o seu pedido de transferência.
- Negar a sua solicitação de incluir alguém no contrato de arrendamento.<sup>viii</sup>
- Negar uma solicitação de uma *acomodação razoável* por deficiência.<sup>ix</sup>
- Negar uma reivindicação para se isentar de uma solicitação de serviço comunitário.

Se certifique de registrar a reclamação no prazo e da forma orientada na notificação. Caso contrário, você pode perder o seu direito à reclamação.<sup>x</sup>

Caso você não seja notificado sobre o seu direito a uma audiência de reclamação, a autoridade habitacional deve começar todo o processo de novo. Por exemplo: Se a autoridade habitacional está indo ao tribunal para despejá-lo porque você se recusou a se mudar para outro apartamento, mas você nunca recebeu uma notificação escrita dizendo que você tem direito a uma audiência de reclamação, reporte ao tribunal. Peça ao tribunal para indeferir o caso e dizer a autoridade habitacional para recomençar o processo informando-o por escrito sobre o seu direito a uma audiência de reclamação.

## **5. Posso sofrer retaliações por registrar uma reclamação?**

Não, a autoridade habitacional não deve retaliá-lo por registrar uma reclamação. É ilegal uma autoridade habitacional tentar despejá-lo ou intimidá-lo por registrar uma reclamação ou testemunhar numa audiência de reclamação.<sup>xi</sup> O procedimento de reclamação existe para solucionar problemas. Não permita que a autoridade habitacional o intimide de fazer uso do procedimento de reclamação.

## **6. As autoridades habitacionais podem tomar outras medidas contra mim por eu ter registrado uma reclamação?**

Se você registrou um pedido de audiência de reclamação ou está recorrendo da decisão, a autoridade habitacional não poderá tomar nenhuma outra atitude contra você até que a decisão final seja proferida. Isso significa que a autoridade habitacional não pode levá-lo ao tribunal para despejá-lo ou tomar outra medida sobre a reclamação (como uma transferência) até que o processo de reclamação seja encerrado.<sup>xii</sup>



# Tipos de Reclamações

---

## 7. Quando eu tenho direito a registrar uma reclamação?

Além de poder registrar uma reclamação ao receber uma notificação de uma autoridade habitacional por conta de alguma medida contra você, você pode registrar uma reclamação se você ou alguém na sua casa foi afetado por algo que a autoridade habitacional tenha feito ou não.<sup>xiii</sup> Por exemplo, você pode registrar uma reclamação se a autoridade habitacional:

- Se recusar a ajustar o seu aluguel.
- Não processar a sua solicitação de transferência.
- Não responde as solicitações de conserto como quando algo quebra ou tem mofo na sua unidade. Você deve consultar a Lista de Verificação do Código Habitacional para mais informações sobre o seu direito a uma habitação decente.<sup>xiv</sup>
- Recusar a sua solicitação de manter um animal de estimação.<sup>xv</sup>
- Tratamento injusto ou intimidador por parte da equipe ou conselho da autoridade habitacional.
- Ação (ou não) que gerou dano ou dificuldade.

O procedimento de reclamação está também disponível para solucionar quaisquer disputas sobre como a autoridade habitacional está tratando a sua informação pessoal.<sup>xvi</sup> Por exemplo, você pode descobrir que o gerente revelou informação privada.

Existem algumas situações, no entanto, em que a autoridade habitacional não precisa realizar uma audiência de reclamação. Isso envolve uns tipos de reclamação e de despejos. Veja a próxima pergunta.

## 8. Quando eu não tenho direito a uma audiência de reclamação?

Uma autoridade habitacional pública pode, em alguns casos, negar uma audiência de reclamação, caso você esteja sendo despejado por alguns tipos de comportamento. As regras estaduais e federais sobre quem tem direito a uma audiência de reclamação face a um despejo são diferentes e podem ser complicadas.

Para entender quando você tem direito a uma reclamação, você precisará examinar a política de reclamação da sua autoridade habitacional, seu contrato de arrendamento, e os fatos envolvidos na sua situação.

### **Moradia pública estadual**

Se você vive numa moradia pública estadual, você não tem direito a uma audiência de reclamação, caso esteja sendo despejada por:<sup>xvii</sup>

1. Inadimplência de aluguel, a menos que o seu arrendamento lhe dê o direito a uma audiência de reclamação.<sup>xviii</sup>
2. As atividades a seguir, se um locatário, membro da casa ou convidado:
  - Causar sério dano físico, intimidação ou ameaça a um locatário, funcionário da autoridade habitacional ou convidado;
  - Destruir, vandalizar, ou roubar pertences de um locatário, funcionário da autoridade habitacional, ou convidado;
  - Possuir, portar ou manter ilegalmente uma arma na propriedade ou próximo da autoridade habitacional;
  - Possuir ou usar ilegalmente um explosivo ou um dispositivo incendiário na propriedade ou próximo da autoridade habitacional;
  - Ilegalmente possuir, vender ou manter, com intenção de distribuir, uma substância controlada da classe A, B, C na autoridade habitacional ou próximo dela ( caso as atividades ilegais envolva marijuana, que é uma classe de substâncias D, o locatário tem direito a uma audiência de reclamação);<sup>xix</sup>
  - Envolver-se em conduta criminosa que tenha ameaçado seriamente ou colocado em risco a saúde ou segurança de um locatário, funcionário da autoridade habitacional ou convidado.
  - Envolver-se em comportamento que possa ser a causa do fim do contrato de arrendamento por uso ilegal do apartamento por um ocupante, de acordo com as leis estaduais de inconvenientes, como prostituição, jogos ilegais ou venda de bebidas alcóolicas.<sup>xx</sup>

**Nota sobre o comportamento de convidados:** Na maioria dos casos, apenas se uma autoridade habitacional acreditar que você sabia ou deveria saber de ante mão que existia uma possibilidade razoável do seu convidado se envolver em má conduta, ela pode lhe negar o direito a uma audiência de reclamação.<sup>xxi</sup>

## **Moradia pública federal**

As regras federais permitem, mas não exigem, que as autoridade habitacional negue aos locatários audiências em despejos que envolvam:<sup>xxii</sup>

- Quaisquer atividades criminais que ameace a saúde, a segurança ou o direito a um usufruto pacífico das instalações de outros moradores ou dos funcionários da autoridade habitacional;
- Quaisquer atividades violenta ou relacionadas à drogas dentro ou fora das instalações; ou
- Quaisquer atividades criminais que tenha resultado na condenação de um membro da casa.<sup>xxiii</sup>

Esses tipos de despejo não são automaticamente excluídos do processo de reclamação. A sua autoridade habitacional deve decidir se quer excluir algum ou todos os tipos acima de despejo do processo de reclamação e detalhar isso nos procedimentos.<sup>xxiv</sup>

**Nota:** Se você mora numa moradia pública federal e tem direito a uma audiência de reclamação, de acordo com a lei estadual, você mantém esse direito como locatário de uma moradia pública federal também.<sup>xxv</sup> Por exemplo, enquanto os locatários de moradia pública federal não costumam ter direito à reclamação quando um membro da casa é culpado por posse de droga, a lei estadual assegura esse direito se a droga for marijuana.

### **9. Posso registrar uma reclamação contra outro locatário?**

Não. Você não pode usar o procedimento de reclamação para registrar uma reclamação contra outro locatário. Se, no entanto, você reclamou sobre a conduta de outro locatário para a autoridade habitacional e ela não respondeu adequadamente, você pode registrar uma reclamação contra a autoridade habitacional.<sup>xxvi</sup>

### **10. Uma reclamação pode ser registrada por um locatário em nome de outro locatário?**

Não. Uma reclamação não pode ser registrada por um locatário em nome de outro.

Um locatário não pode registrar reclamação, a menos que em nome de um membro de sua própria família.<sup>xxvii</sup>

## **11. Quem pode registrar uma reclamação?**

Na moradia pública estadual, um locatário que seja um adulto ou menor emancipado, um grupo de locatários (ver Pergunta 12, abaixo), participantes certificados do Programa de Voucher da Moradia Alternativa (AHVP) ou participantes elegíveis do Programa de Voucher de Locação de Massachusetts (MRVP), ou uma pessoa cujos dados estejam registrados com a autoridade habitacional, pode registrar uma reclamação.<sup>xxviii</sup> Um locatário pode registrar uma reclamação em nome de um membro de sua própria família.<sup>xxix</sup>

Na moradia pública federal, uma reclamação pode ser registrada por um locatário definido como uma pessoa adulta ou morando na unidade, tanto tendo esse assinado um contrato de arrendamento, quanto existindo na família do locatário.<sup>xxx</sup>

## **12. Um grupo de locatários podem registrar uma reclamação?**

### **Moradia pública estadual**

Locatários das moradias públicas estaduais tem o direito de registrar reclamações juntos, desde que cada locatário registre individualmente sua própria reclamação.<sup>xxxi</sup> Por exemplo, se um gerente do empreendimento foi completamente indiferente às reclamações "sem propósito" do locatário, os locatários podem querer registrar todas as suas reclamações individuais juntos e solicitar uma medida que exige que o gerente conserte o problema imediatamente e reduza o aluguel durante o período em questão.

### **Moradia pública federal**

Na moradia pública federal, os locatários não podem registrar uma reclamação juntos (também conhecida por *reclamação coletiva*). A lei federal também é clara sobre o procedimento de reclamação não ser um fórum para negociar alterações na política entre grupos de locatários e a autoridade habitacional.<sup>xxxii</sup>

### **13. E se uma autoridade habitacional disser que a minha reclamação não é "reclamável?"**

Primeiro, você deve se certificar que o assunto é reclamável. Leia as Perguntas 7-13 deste livreto.

#### **Estado**

Se um membro da equipe da autoridade habitacional diz que a sua reclamação não é um assunto passível de reclamação, e você acha que é, você tem o direito de solicitar ao Conselho de Comissários da Autoridade Habitacional ( ou Administradores, caso não exista um Conselho de Comissários) reveja essa decisão. Você deve fazê-lo em 14 dias a partir do dia que a autoridade habitacional o envie uma decisão dizendo que o assunto não é "reclamável".<sup>xxxiii</sup>

Caso você não receba nada por escrito da autoridade habitacional dizendo que o seu assunto não é elegível para uma audiência de reclamação, peça-lhes para registrar a decisão por escrito. Talvez eles mudem de ideia. Assim, você terá a comprovação necessária para contestar a decisão deles.

#### **Federal**

Na moradia pública federal, o Conselho de Comissários podem determinar se uma reclamação é reclamável ou não.<sup>xxxiv</sup> Portanto, o locatário tem a oportunidade de pedir ao Conselho (ou ao Administrador, caso não haja conselho) para revisar a decisão da autoridade habitacional de que a reclamação não é reclamável.

# Procedimentos de Reclamação de Habitação e Financiamento Misto

---

## 14. O que é uma Habitação de Financiamento Misto?

Uma autoridade habitacional pode escolher entre reconstruir ou reabilitar uma moradia pública por meio de diferentes programas. Esses programas são coletivamente conhecidos como moradias de "financiamento misto" porque a intenção é trazer formas diferentes de recursos ou financiamentos. O financiamento misto pode adicionar ou substituir moradias públicas tradicionais existentes e subsídios de capital. Geralmente, os empreendimentos de financiamento misto não são de propriedade direta da autoridade habitacional, mas é a autoridade habitacional que controla o que acontece com o local por meio do aluguel do terreno.<sup>xxxv</sup>

Em resumo, os primeiros exemplos de redesenvolvimento de financiamento foram nos anos 90 e princípios dos anos 2000 através do programa federal HOPE VI, o programa Escolha a Vizinhança, e demolição ou esforços de disposição, de acordo com a lei federal. Desde 2012, o programa de Demonstração de Assistência à Locação (RAD), autorizado pelo Congresso, se tornou um programa de reabilitação de moradias públicas.<sup>xxxvi</sup> A demolição se refere-se a derrubar edifícios e contruí-los em outro local. A disposição se refere a mudança de propriedade ou do tipo de financiamento. Muitos desses programas se fiam no uso dos Créditos Tributários de Habitação para Pessoas de Baixa Renda (LIHTC) estadual ou federal<sup>xxxvii</sup> que atraem investidores privados e usam projetos baseados em subsídios da Seção 8. Esses programas podem resultar ainda em parcerias público-privada nas quais a propriedade podem funcionar no futuro por meio de uma entidade diferente da autoridade habitacional, embora, em muitos casos a autoridade habitacional ainda controle o terreno.

A moradia de financiamento misto, se feito adequadamente, pode fornecer o financiamento de capital extremamente necessário para a preservação da moradia a longo prazo. Importante, a moradia de financiamento misto também tem restrições de uso, mantendo apartamentos acessíveis para pessoas de baixa renda por um determinado período de tempo (em alguns casos para sempre) e proteções a locatários no que tange aluguéis, reclamações, despejos e participação dos locatários.

Moradores e organizações de moradores devem ser envolvidos em quaisquer redesenvolvimento tão logo quanto possível para assegurar que o mesmo irá atendê-los. Os moradores devem negociar com os desenvolvedores e a autoridade habitacional e garantir que tenham a assistência técnica necessária para revisar e

entender as propostas e complicados documentos jurídicos e financeiros. Os moradores devem fazer perguntas difíceis sobre opções e realocação. Devem obter garantias por escrito ANTES do redesenvolvimento, bem como garantias sobre seus direitos e saber como o empreendimento vai funcionar APOÓS o redesenvolvimento. Para mais informações sobre aluguel e Moradia de Financiamento Misto, veja o Livroto do Aluguel da Moradia Pública disponível em [MassLegalHelp.org](http://MassLegalHelp.org).<sup>xxxviii</sup>

## **15. O que é a Demonstração de Assistência à Locação (RAD)?**

A Demonstração de Assistência à Locação (RAD) foi autorizada pelo Congresso em 2012 para preservar a moradia pública federal a preços acessíveis. Em todo país, as moradias públicas precisam de bilhões de dólares em reparos.<sup>xxxix</sup> O RAD fornece financiamentos para estabilizar, reabilitar e substituir propriedades. Isso tem se expandido significativamente em todo o país e alcançado centenas de milhares de unidades de moradias públicas.

De acordo com a RAD, as autoridades habitacionais podem transferir financiamentos de capitais e operacionais das moradias públicas para um empreendimento em contratos de longo prazo da Seção 8, tanto por meio do programa de Voucher Baseado em Projeto (PBV) quanto através do contrato de Assistência de Locação Baseado em Projeto (PBRA).<sup>xl</sup>

Todas as propostas do RAD devem passar por vários estágios de revisão e comentários dos moradores e avaliação do HUD. As autoridades habitacionais são obrigadas pelo HUD a garantirem certos direitos de moradia pública, tais como o direito à reclamação. Para mais informações nas regras de locação do RAD e das proteções ao locatário, [consulte o Livroto do Aluguel](#).<sup>xli</sup>

## **16. A moradia de Financiamento Misto tem procedimentos diferentes de reclamação da moradia pública?**

Sim. Se envolver a Seção 8 ou o Programa de Voucher de Locação em Massa (MRVP), então, você usa o processo de audiência de conciliação (para Seção 8) ou o procedimento de reclamação (para MRVP) com essa autoridade habitacional.<sup>xlii</sup> Um exemplo de quando um processo de audiência de conciliação seria usado seria uma disputa sobre a parcela do aluguel do locatário quando em questionamento se foi calculada corretamente ou não. Entretanto, os moradores podem negociar para o uso continuado do processo de reclamação da "moradia pública" ( como feito em Cambridge e em outros locais).

Se, por outro lado, envolver a Assistência de Locação Baseada em Projeto (PBRA), você terá que usar o processo de disputa da PBRA. Com frequência houveram problemas no passado pelo mal uso do processo PBRA por proprietários multifamiliares. Uma vez que, de acordo com a Demonstração de Assistência à Locação (RAD) os direitos de reclamação da moradia pública devem ser mantidos, existe um bom argumento para pedir que antes que o local seja redesenvolvido seja estabelecido um bom procedimento de reclamação de Financiamento Misto, que funcione para moradores e que preserve um papel para a autoridade habitacional supervisionar e se envolver, bem como para a revisão judicial.

Onde continuar a ter unidades de moradia pública, será fácil estabelecer um procedimento misto que funcione da mesma forma para todas as unidades (ou, pelo menos, para todas as unidades que tem o mesmo tipo de subsídio profundo e aluguéis baseados em rendas).



## **17. Existe algum substituto ou unidades acessíveis na moradia de Financiamento Misto que possa não obter o benefício de uma moradia pública ou das regras de reclamação da Seção 8/MRVP?**

Sim. O financiamento do Crédito Tributário da Moradia de Baixa Renda federal ou estadual pode ser acoplado aos subsídios de moradia pública, ao Voucher Baseado em Projeto da Seção 8 (PBV) ou a Assistência à Locação Baseada em Projeto (PBRA) ou a Massa. A assistência do Programa de Voucher à Locação (MRVP), pode ser usada para "unidades acessíveis" em local de redensolvimento. Se a "unidade acessível" não tiver nenhum outro subsídio, frequentemente não é acessível àqueles de renda extremamente baixa (30% da renda média da área ou menos), outras proteções ao locatário podem ser perdidas.

Os locatários de empreendimentos de financiamento misto podem tentar conseguir políticas similares com a autoridade habitacional e o proprietário, isso beneficiaria os locatários LIHTC e os locatários de outras unidades acessíveis ou de substituição.<sup>xliiii</sup> Isso poderia incluir uma política de resolução de reclamação/disputa disponível a todos os moradores de unidades acessíveis.

Outras proteções ao locatário podem incluir:

- Ter uma organização local de locatários ou um conselho de moradores aberto a todos os inquilinos, incluindo todas as "unidades acessíveis; "
- Obter financiamento de participação do locatário baseado na contagem total das "unidades acessíveis", ou no inventário da moradia pública pré-existente, em vez de apenas nas unidades de habitação pública pós-conversão; ou
- Estabelecer políticas de transferências para que os locatários LIHTC que precisem de subsídio possam aplicar para uma transferência dentro da propriedade.

# Como Registrar uma Reclamação

---

## 18. Quais são as etapas de um processo de reclamação?

Em geral, as etapas para um processo de reclamação da moradia pública estadual e federal são similares, mas existem algumas diferenças que é importante conhecer. A forma que o processo de reclamação funciona também depende se a autoridade habitacional está tomando providências contra você, ou se você está registrando uma reclamação contra a autoridade habitacional. **Para descobrir exatamente as etapas para o seu procedimento de reclamação, revise o procedimento da autoridade habitacional e o seu contrato de arrendamento.**

Nas próximas duas páginas tem duas tabelas que destacam as diferenças entre a moradia pública federal e estadual e as principais etapas num processo de reclamação:

**Tabela 1:** Quando a autoridade habitacional toma providência contra você.

**Tabela 2:** Quando o locatário tem um problema com a autoridade habitacional.

Em alguns casos, uma autoridade habitacional pode ter procedimentos diferentes dessas tabelas. Por exemplo, algumas autoridades habitacionais automaticamente marcam audiências privadas em todos os casos de despejo e as tratam como audiências de conciliação. Os locatários não são penalizados por não comparecerem a essas audiências privadas. Algumas autoridades habitacionais oferecem audiências privadas mesmo nos casos de despejos sem reclamação para dar às partes a chance de resolver pendências fora do tribunal. Se esse for o caso, o locatário não precisa fazer uma solicitação formal para uma audiência de conciliação.

**Importante** - Se você registrou uma solicitação para uma audiência de reclamação ou está recorrendo de uma decisão de reclamação, a autoridade habitacional não pode tomar nenhuma outra medida contra você até que a decisão final seja proferida. Isso significa que a autoridade habitacional não pode levá-lo ao tribunal para despejá-lo ou tomar outra medida sobre a reclamação (como uma transferência) até que o processo de reclamação seja encerrado.<sup>xliv</sup>

## **Tabela 1: Etapas no Processo de Reclamação**

Planejamento da Autoridade Habitacional para Tomar Medidas Contra o Locatário

<b>Estado</b>	<b>Federal</b>
<b>A autoridade habitacional envia um aviso ao locatário sobre a medida que planeja tomar e o direito a uma audiência de reclamação</b>	
O locatário deve registrar uma reclamação por escrito ou perde o direito à audiência.	O locatário deve registrar uma reclamação por escrito ou perde o direito à audiência.
<b>A audiência de conciliação acontece (geralmente com a participação do gerente da propriedade)</b>	
O locatário é encorajado, mas não solicitado, a comparecer à audiência de conciliação.	O locatário é solicitado a comparecer à audiência de conciliação, mas ela pode não estar disponível para alguns despejos. <sup>xlv</sup>
Se não solucionado, a autoridade habitacional notifica o locatário que não resolveu e, ou envia notificação sobre como solicitar uma audiência de reclamação ou informa uma data para a audiência de reclamação. <sup>xlvi</sup>	A autoridade habitacional dá ao locatário um resumo por escrito da audiência. Se não resolver, o locatário deve registrar uma solicitação por escrito ( caso já não o tenha feito) para a audiência. A autoridade habitacional notifica o locatário da data da audiência. <sup>xlvii</sup>
<b>O locatário tem direito a revisar os documentos da autoridade habitacional</b>	
<b>A audiência de reclamação é realizada (antes do painel ou do auditor da audiência)</b>	
<b>A decisão é emitida</b>	
O locatário ou a autoridade habitacional pode recorrer da decisão ao conselho da Autoridade Habitacional.	O locatário ou a autoridade habitacional pode solicitar que a decisão seja anulada. O processo não é claro.
Se o Conselho da Autoridade Habitacional mudar significativamente a decisão, o locatário pode recorrer à agência de habitação estadual (DHCD). O caso pode ser levado ao tribunal.	O locatário não pode recorrer da decisão para a agência de habitação estadual ou federal. O caso pode ser levado ao tribunal.

## **Tabela 2: Etapas para o Processo de Reclamação**

O locatário tem problema com a Autoridade Habitacional

<b>Estado</b>	<b>Federal</b>
<b>O locatário tem problema com a Autoridade Habitacional</b>	
O locatário deve registrar uma reclamação por escrito ou perde o direito à audiência.	O locatário pode solicitar uma audiência de reclamação verbalmente ou por escrito (melhor por escrito).
<b>Uma audiência de conciliação é realizada</b>	
O locatário é encorajado, mas não solicitado, a comparecer à audiência de conciliação.	O locatário é solicitado a comparecer a uma audiência de conciliação.
Se não resolvido, a autoridade habitacional notifica o locatário sobre a data da audiência de reclamação.	Se não for resolvido, o locatário deve registrar uma solicitação de reclamação por escrito para uma audiência. A autoridade habitacional notifica o locatário da data da audiência.
<b>O locatário tem direito a revisar os documentos da autoridade habitacional</b>	
<b>A audiência de reclamação é realizada (antes do painel ou do auditor da audiência)</b>	
<b>A decisão é emitida</b>	
O locatário ou a autoridade habitacional pode recorrer da decisão ao Conselho da Autoridade Habitacional ou ao Administrador, caso não haja Conselho. <sup>xlviii</sup>	O locatário ou a autoridade habitacional pode solicitar que a decisão seja anulada. O processo não é claro. <sup>xlix</sup>
Se o Conselho da Autoridade Habitacional mudar significativamente a decisão, o locatário pode recorrer à agência de habitação estadual (DHCD) O caso pode ser levado ao tribunal.	O locatário não pode recorrer da decisão para a agência de habitação estadual ou federal. O caso pode ser levado ao tribunal.

## 19. Como eu registro uma reclamação?

Se você receber uma notificação que a autoridade habitacional está tomando medidas contra você, a sua solicitação de reclamação **deve ser por escrito**. Isso é válido tanto para a moradia pública federal quanto estadual. Na sua reclamação, é importante declarar o porquê você discorda com a medida proposta pela autoridade habitacional e como pretende resolver o problema. Leia o procedimento de reclamação para ver o quão detalhado precisa ser. Pode ser suficiente apenas dizer que você discorda com a proposta da autoridade habitacional de despejo, mas pode ser preciso mais informação.

Se, por outro lado, você quer registrar uma reclamação contra a autoridade habitacional, você deve fazê-lo por escrito, caso você more numa moradia pública estadual. Na moradia pública federal, embora, você possa pedir por uma audiência de reclamação oralmente, é melhor fazê-lo por escrito.<sup>1</sup> A razão é que colocando-a por escrito, a autoridade habitacional não pode dizer que você não registrou uma reclamação. Na sua reclamação, é importante que você declare o problema e como você gostaria que a autoridade habitacional o resolva.

A maioria das autoridades habitacionais tem um formulário de reclamação padrão que você pode usar para solicitar uma audiência de reclamação. Se a sua não o tiver, você pode escrever uma carta. Você também pode usar o Modelo de Carta para Solicitação de Audiência de Reclamação ou o formulário de Reclamação do estado das páginas 38 e 39.

É uma boa ideia entregar a sua reclamação em mãos tanto no escritório administrativo local quanto no escritório central da autoridade habitacional. Peça à pessoa da equipe que aceitou o documento para fazer uma cópia para você e assinar e carimbar a data na sua cópia. Assinar e carimbar a data na cópia da sua reclamação é importante porque você terá um registro que a reclamação foi recebida na data em questão.

Caso não possa entregar a sua reclamação em mãos, você pode enviá-la por correio. Peça ao correio para enviá-la no modo "aviso de recebimento solicitado." Isso vai custar mais caro, mas vai dar-lhe a prova de que a autoridade habitacional recebeu a sua reclamação. Você deve guardar o recibo. É uma evidência e pode ser importante no processo mais tarde.

**Importante - Guarde cópias de tudo o que enviar ou receber da autoridade habitacional.** Um "rastreamento de papel" entre você e a autoridade habitacional pode, por si só, conduzir a uma solução acordada. Além disso, você nunca sabe quando você pode precisar de cópias dos documentos que você enviou ou recebeu.

## 20. Existem prazos para registrar uma reclamação?

Em geral, sim. Para descobrir os prazos para registrar uma reclamação, consulte:

- O procedimento de reclamação da autoridade habitacional,
- Quaisquer notificações que você receba da autoridade habitacional, e
- O seu contrato de arrendamento.

Uma vez que você saiba o prazo, você deve entregar em mãos ou enviar por correio a solicitação de reclamação para o escritório central da autoridade habitacional até a data do prazo (a menos que a autoridade habitacional diga que você pode entregá-la no escritório administrativo local).

### Moradia pública estadual

Na moradia pública estadual, se não houver cláusula em seu contrato de arrendamento ou no procedimento de reclamação da autoridade habitacional sobre prazos para registrar uma reclamação, os regulamentos do estado estabelecem os seguintes intervalos para a solicitação de uma audiência de reclamação:

- **Aluguel:** Caso você esteja disputando como o seu aluguel foi definido, registre uma reclamação dentro de **14 dias** a partir do recebimento da notificação do aluguel da autoridade habitacional.<sup>ii</sup>
- **Rescisão de Contrato de Arredamento:** Se você está disputando a rescisão do seu contrato de aluguel, registre uma reclamação dentro de **7 dias** a partir do recebimento da notificação da rescisão do aluguel.<sup>iii</sup>
- **Outros assuntos:** Se a reclamação é sobre quaisquer outros assuntos, registre uma reclamação em até **14 dias**, a contar do dia que você tomou ciência (ou deveria ter tomado ciência) do assunto em questão.

A autoridade habitacional pode prorrogar o registro de reclamação se houver uma boa razão para o atraso. O registro da reclamação em atraso não trará nenhum prejuízo à autoridade de habitação.<sup>iii</sup> Você deve explicar na reclamação o porquê do atraso - por exemplo, você não foi notificado pela autoridade habitacional de imediato ou você estava envolvido numa emergência familiar.

### Moradia pública federal

Não existe intervalos de tempo específicos de acordo com as regras federais, apesar que a reclamação deve ser registrada num intervalo de tempo razoável a partir do recebimento do resumo da audiência de conciliação.<sup>iv</sup> Para saber quais prazos a sua autoridade habitacional pode ter para registro de reclamação, verifique o procedimento de reclamação da autoridade habitacional, o seu contrato de arrendamento, ou quaisquer notificação enviada pela autoridade

habitacional. Se a sua reclamação está atrasada, você pode pedir por uma prorrogação, caso você tenha um bom motivo para justificar o atraso.

Se a reclamação é chamada de *reclamação de urgência*, que é um processo mais rápido, a reclamação deve ser registrada num intervalo de tempo específico, de acordo com o procedimento de reclamação de urgência da sua autoridade habitacional.

## **21. Quanto tempo as autoridades habitacionais tem para responder a minha reclamação?**

### **Estado**

Após o registro da reclamação, a autoridade habitacional deve agendar "prontamente" uma audiência de conciliação. Os regulamentos não definem o significado de "prontamente".<sup>lv</sup> Verifique o procedimento de reclamação para ver se é mencionado o quão rápido a autoridade habitacional deve agendar uma audiência de conciliação.

Se não houver resolução do assunto na audiência de conciliação, a audiência de reclamação deve ser agendada tão logo quanto "razoavelmente conveniente", após o recebimento da sua reclamação pela autoridade habitacional. De novo, os regulamentos não definem o que "razoavelmente conveniente" significa.<sup>lvi</sup>

Se, no entanto, a reclamação envolve a determinação sobre se há uma boa causa para extinguir o contrato de arrendamento, a autoridade habitacional deve agendar uma audiência de reclamação dentro de 14 dias (ou tão logo quanto possível), a partir do recebimento da solicitação de reclamação pela autoridade habitacional.<sup>lvii</sup>

Se a autoridade habitacional não responder a sua solicitação de reclamação rápida, você vai precisar tomar outras providências, como enviar pela segunda vez a sua reclamação original pedindo para que o assunto seja tratado de imediato.

### **Federal**

De acordo com os regulamentos federais, não tem intervalo de tempo específico determinado para a autoridade habitacional agendar a audiência de conciliação. Quando a audiência acontecer, um resumo deve ser preparado em "tempo viável."<sup>lviii</sup>

Se não houver uma resolução do assunto na audiência de conciliação, uma audiência de reclamação deve ser agendada "prontamente".<sup>lix</sup> Os regulamentos não definem o significado de "prontamente".

Uma autoridade habitacional pode ainda estabelecer um procedimento de reclamação rápido ou de *urgência* para uma queixa referente a rescisão do seu contrato de arrendamento.<sup>lx</sup> De novo, não tem prazo específico no regulamento federal. Verifique o seu contrato de arrendamento para ver se consta intervalos de tempo para a autoridade habitacional responder a sua reclamação.

## **22. O que é uma audiência de conciliação?**

Em ambos, moradia pública estadual e federal, antes que você consiga uma audiência de reclamação, a autoridade habitacional deve dar-lhe a oportunidade de discutir a reclamação informalmente para tentar resolver a questão sem uma audiência formal. A isso chama-se de *audiência de conciliação* ou, às vezes, apenas audiência privada. Essa é uma parte importante do procedimento, e muitas reclamações podem ser resolvidas assim. A autoridade habitacional não pode prosseguir com uma medida contra o locatário se pular essa etapa.<sup>lxi</sup>

A autoridade habitacional informa com razoável antecedência a data e a hora da audiência de conciliação (a menos que a autoridade habitacional proponha realizar a audiência de conciliação quando você entregar a reclamação e você concordar com isso). **Se você quiser o apoio de alguém durante a sua audiência de conciliação, você tem o direito de ter alguém com você.** Ter outra pessoa com você é importante, mesmo se a pessoa estiver lá para dar apoio ou fazer anotações. A pessoa não precisa ser advogado. Não permita que a autoridade habitacional o desencoraje a trazer alguém com você, se essa é a sua vontade.

**Importante-** É importante que você pense sobre como a audiência de conciliação pode ajudá-lo ou prejudicá-lo. Seja estratégico! Seja cuidadoso com o que diz na audiência de conciliação. A autoridade habitacional pode tentar usar a audiência de conciliação para obter informações que serão usadas contra você. Você não tem que fornecer informações que você não quer divulgar, mas você pode querer fazer perguntas e usar a audiência de conciliação para descobrir mais sobre o caso da autoridade habitacional. Por outro lado, a audiência de conciliação pode ser a melhor chance de convencer a autoridade habitacional a não tomar medidas contra você. Por exemplo, você pode argumentar que outra pessoa foi quem desencadeou o problema, ou que você tem uma boa solução (como plano de reembolso, exclusão do transgressor, ou envolver família/amigos/prestadores de serviços a fim de estabilizar o seu arrendamento).

Se você encontrar uma solução que o satisfaça na audiência de conciliação, você e a equipe da autoridade habitacional pode colocar o acordo no papel e assiná-lo. Muitas reclamações são resolvidas assim, sem necessidade de uma audiência de reclamação. Entretanto, se você não ficar satisfeito com a solução proposta pela



autoridade habitacional, você pode continuar apresentando a sua reclamação a um auditor imparcial ou ao painel de audiência.

### **Moradia pública estadual**

Na moradia pública estadual, a audiência de conciliação acontece após o registro da reclamação e antes da sua audiência. Você é encorajado, mas não obrigado, a comparecer à audiência de conciliação.<sup>lxiii</sup> Você também pode optar para ser representado por um advogado.<sup>lxiii</sup> Se você não conseguir resolver as coisas na audiência de conciliação, ou não comparecer a ela, a audiência de reclamação acontecerá sem nenhuma exigência de novas medidas de sua parte.<sup>lxiv</sup>

### **Moradia pública federal**

Na moradia pública federal, a menos que o seu contrato de arrendamento ou procedimento de reclamação indique o contrário, você deve ir a uma audiência de conciliação - salvo a medida da autoridade habitacional faça menção a um despejo envolvendo atividade relacionada a droga nas instalações ou próximas a elas, ou se refira à atividade criminosa que ameaça a saúde, segurança, ou o gozo pacífico da equipe da autoridade habitacional ou outros locatários.<sup>lxv</sup> Para tais casos, uma audiência de conciliação não costuma acontecer, e a autoridade habitacional pode proceder diretamente para a audiência de reclamação ( que é chamada *audiência de urgência*) ou para um caso de despejo no tribunal.<sup>lxvi</sup> Mas verifique o seu contrato de arrendamento e seus procedimentos de reclamação porque algumas autoridades habitacionais oferecem a chamada *audiência privada* para todos os casos de despejo, em vez de enviar uma notificação de saída. Essa audiência privada tem o mesmo propósito da audiência de conciliação.

Se você for a uma audiência de conciliação, a autoridade habitacional deve preparar um resumo da audiência. Isso deve ser feito em tempo hábil, logo após a audiência e você tem direito a uma cópia. Nesse resumo deve constar a solução proposta, as razões para tanto, e as etapas para uma audiência de reclamação, caso você não esteja satisfeito com o resultado da audiência de conciliação. Se você quiser uma audiência de reclamação após uma audiência de conciliação, você **precisará registrar uma solicitação por escrito**. Se certifique de guardar uma cópia da sua solicitação escrita da audiência de reclamação. Obtenha prova de que a autoridade habitacional recebeu a sua solicitação através da cópia com data carimbada, caso a tenha entregue pessoalmente, ou por um recibo de recebimento do correio, se você a tiver enviado por correio. Se você não registrar uma solicitação formal para uma reclamação, você pode perder o seu direito à uma audiência de reclamação.

# Como Se Preparar Para Uma Audiência de Reclamação

---

## 23. Como me preparo para uma audiência de reclamação?

**Prepare os seus documentos!** Quanto mais preparado para a audiência de reclamação, mais respeito o auditor e o painel terão por você e seu caso. Use a planilha ao final desse material para ajudá-lo a se preparar para a audiência. Além disso, aqui estão algumas dicas:

Com frequência, os auditores ou membros dos painéis de audiência não têm conhecimento de leis específicas, regulamentos e no que consta no contrato de arrendamento. Por essa razão, é muito importante identificar a violação em questão, seja ela no seu contrato, no regulamento ou na lei. Tenha uma cópia da regra, política ou do contrato de arrendamento, assim você pode ler as palavras exatas e o auditor e o painel podem levar em consideração as leis, regulamentos ou políticas da autoridade habitacional e regras relevantes ao tomarem uma decisão.

Seja factual, não emocional, durante a sua apresentação. Para ajudá-lo, liste num papel o problema ou problemas e como você quer que a autoridade habitacional o resolva. Use a planilha da página 40.

Faça o papel do "advogado do diabo." Liste todos os argumentos que você acha que a autoridade habitacional possa apresentar para provar o seu caso e prepare uma resposta para cada uma delas. Não ignore o caso da autoridade habitacional contra você. Use a planilha da página 40.

Descubra que documentos você precisa para provar se os problemas do seu caso existem ou não, Isso pode incluir cartas, notas de ligações, fotos ou quaisquer outros documentos importantes. **Consiga esses documentos antes da audiência!** Esse processo de reunir evidências é chamado *descoberta*.

Tire uma cópia extra de cada documento que você quer apresentar ao auditor de reclamação ou ao painel. Destaque as seções importantes. Isso torna mais fácil para o auditor ou painel ler e ajuda a ter mais clareza nas pendências. **Lembre-se de guardar cópias de tudo.**

Organize todos esses documentos numa pasta ou fichário, para que ao ir à audiência você esteja bem preparado e não se atrapalhe com papéis.

Enquanto se prepara, leve um pequeno notebook com você ou tenha um perto do seu telefone para documentar ligações ou reuniões que são importantes para apoiar a sua posição. Tome nota da data, hora, pessoas envolvidas e do resumo da discussão. Esse tipo de documentação é útil.

Descubra se todos têm conhecimento pessoal do problema, e se sim, se eles querem contar ao auditor ou ao painel o que sabem.

Se as pessoas concordarem em testemunhar, prepare-os para a audiência. Diga que vai fazer perguntas e pense no que a autoridade habitacional pode perguntar a eles e simule isso com eles. Se alguma das suas testemunhas mora numa moradia pública, ela pode sentir medo de testemunhar a seu favor. Lembre-os que eles não podem ser retaliados ou despejados por testemunhar. Tenha consciência do que eles disserem no testemunho ou pode-se ter perguntas problemáticas para eles no interrogatório.

## **24. Posso revisar os documentos da autoridade habitacional antes da audiência?**

Sim. A autoridade habitacional deve dar-lhe a chance, antes e durante a audiência, de olhar todos os documentos, gravações, e regulamentos de posse da autoridade habitacional que seja relevante para a sua reclamação. Você ainda tem o direito a tirar uma cópia desses documentos, caso solicite em tempo hábil. A cópia é por sua conta, embora a autoridade habitacional pode concordar em não cobrar.

Faça a solicitação para revisar os documentos antes da audiência, assim você terá tempo para se preparar para a audiência. É também uma boa ideia fazer essa solicitação por escrito. Date essa carta e guarde uma cópia. Isso vai impedi-lo de ouvir a autoridade habitacional dizer que você nunca pediu para ver os documentos. Se uma autoridade habitacional não lhe dá acesso aos documentos até o último minuto, isso pode ser uma "boa causa" para solicitar que a audiência seja adiada.

Esse processo de reunião de evidências é chamado de *descoberta*.

### **Moradia pública federal**

Os regulamentos federais de moradia pública estabelecem que se a autoridade habitacional se recusar a dar-lhe acesso aos documentos antes da audiência, esses documentos não podem ser usados contra você. Por exemplo, se uma equipe da autoridade habitacional se recusa a dar-lhe cópias de suas reclamações, a autoridade habitacional não pode usar esses documentos na audiência de reclamação ou mostrá-los ao painel de audiência ou ao auditor. Se a autoridade

habitacional tentar usar esses documentos, você deve se opôr e pedir-lhes que não sejam usados como prova.<sup>lxvii</sup>

### **Moradia pública estadual**

Enquanto os regulamentos da moradia pública estadual não são tão claros quando os regulamentos federais descritos no parágrafo acima, você pode argumentar que proteções similares devem ser aplicadas por ser processo devido, e que se uma autoridade habitacional se recusar a mostrar-lhe os documentos, eles não podem ser usados na audiência de reclamação.<sup>lxviii</sup>

# O que Acontece na Audiência de Reclamação

---

## 25. Quando é realizada uma audiência de reclamação?

Uma vez que o painel de audiência ou o auditor receba a sua reclamação, eles devem agendar uma data para a sua audiência e enviar a você e à equipe da autoridade habitacional uma notificação escrita da hora e do local da audiência. Ambos os lados podem tentar adiar a audiência por acordo ou quando razoavelmente necessário, como doença, ausência inevitável de uma das partes ou testemunha, e impedimento de revisar os documentos em tempo hábil antes da audiência.<sup>lxi</sup>

### Moradia pública estadual

Nos casos de despejo da moradia pública estadual, uma audiência de reclamação deve ser agendada dentro de 30 dias a partir da data da sua solicitação. Além disso, a audiência deve ser agendada pelo menos 15 dias antes da data da rescisão que consta na sua notificação. Você deve ser avisado com, pelo menos, sete dias de antecedência da hora e local da audiência. Uma audiência de reclamação por outras razões deve ser agendada assim que for razoavelmente conveniente, após o recebimento da reclamação.<sup>lxx</sup>

### Moradia pública federal

Os regulamentos de moradia pública federal exigem que a audiência seja agendada prontamente e num local razoavelmente conveniente para ambas as partes, a autoridade habitacional e o locatário. Na notificação da audiência, além de constar a hora e a data da audiência de reclamação, deve-se dizer os procedimentos que guiarão a audiência.<sup>lxxi</sup> De acordo com as regras federais, a autoridade habitacional pode estabelecer o que é chamado *urgência* ou procedimento de reclamação rápida para despejos que envolvam crime ou atividades relacionadas a droga.<sup>lxxii</sup>

## 26. Quem ouve as reclamações?

Um *auditor* ou um painel imparciais vai ouvir a sua reclamação e dar uma decisão.<sup>lxxiii</sup> *Imparcialidade* significa que o auditor não pode ser a pessoa que realizou a sua audiência de conciliação ( ou o subordinado dessa pessoa ) ou alguém que tenha quaisquer envolvimento na reclamação.<sup>lxxiv</sup>

Um auditor ou membro do painel da audiência não pode ter interesse pessoal ou financeiro direto no resultado da disputa. Um auditor ou membro do painel não

pode ter laços co-sanguíneos ou ser casado com nenhuma das partes ou pessoas que sejam fonte de provas ( por exemplo, uma testemunha para a autoridade habitacional). Se você achar que um auditor ou um membro do painel não é capaz de se manter imparcial na decisão do seu caso, você pode pedir a substituição da pessoa.

Os locatários da Moradia Pública da União de Massachusetts fornece treinamento para os auditores e membros do painel sobre como tratar as reclamações. Se a autoridade habitacional estiver organizando um painel de audiências ou recrutando novos membros do painel na sua autoridade habitacional, você pode sugerir à autoridade habitacional que eles contatem os Locatários das Moradias Públicas da União de Massachusetts para assintência de treinamento. Eles podem ser contactados no 617-825-9750.

## **27. O que acontece na audiência de reclamação?**

A audiência deve ser conduzida de maneira justa. Na audiência, o auditor ou o painel vai perguntar sobre ambos, você e a autoridade habitacional, para contar o seu lado da história. Não é incomum um auditor ou painel pedir para o locatário ir primeiro. Na audiência, ambos, você e a autoridade habitacional tem direito a:

- Contar o seu lado da história,
- Questionar alguma testemunha, e
- Questionar a validade ou a precisão de qualquer evidência.

### **Escolher alguém para a audiência**

Você e a autoridade habitacional tem direito a um defensor, advogado, ou quaisquer outra pessoa de sua escolha com você durante a audiência de reclamação e em todos os estágios do processo de reclamação. No moradia pública estadual, você e a autoridade habitacional pode especificar um número "razoável" de pessoas para estar presente. O regulamento não diz o que um número "razoável" de pessoas significa. O auditor ou painel vai decidir caso você ou a autoridade habitacional tem quaisquer problema com a presença de alguém.<sup>lxxv</sup> A moradia pública federal não tem regulamento similar sobre os que podem estar presentes na audiência.

### **Audiência Pública ou Privada**

Como locatário da moradia pública estadual ou federal, você tem direito a solicitar que a audiência seja aberta ao público.<sup>lxxvi</sup> As autoridades habitacionais solicitam que a audiência seja pública. Se você tem apoiadores e quer eles presentes na audiência, ou o seu caso é de alta visibilidade e você quer a mídia lá, uma audiência pública pode ser de grande valia. Por outro lado, pode existir

informação provada que venha à tona na audiência, e você pode não querer que ela se torne pública.

Caso você solicite para abrir uma audiência ao público, isso só acontecerá se o auditor ou o painel ordenar.<sup>lxxvii</sup> Se não fizer o pedido, a audiência será privada.

**Importante** - Um auditor ou painel pode excluir quaisquer pessoa que não se comportar de maneira ordenada. Para audiências de moradia pública estadual apenas, se você ou os seus apoiadores se comportarem mal na audiência, o auditor ou painel pode tomar outras medidas para lidar com isso - **incluindo rejeição à reclamação**.<sup>lxxviii</sup> Enquanto as regras de moradia pública federal não são claras como as estaduais, é importante que você e seus apoiadores se comportem respeitosamente para que a apresentação na audiência seja a melhor possível.

### **Evidência**

Na audiência, você tem o direito de apresentar uma evidência por escrito como o contrato de arrendamento ou outros documentos que suportem a sua posição.<sup>lxxix</sup> Isso é muito importante porque um auditor ou o painel não podem considerar uma evidência a menos que você ou a autoridade habitacional apresentem-na durante a audiência. A única hora que a evidência pode ser apresentada após uma audiência é se houver uma solicitação do auditor ou do painel.<sup>lxxx</sup> Ainda, é importante dar aos auditores ou painéis cópias das leis, políticas e regras relevantes para que elas sejam levadas em consideração na hora da decisão.

**Nota:** Caso seja solicitado à autoridade habitacional para apresentar informação adicional, você deve ganhar uma chance de responder (e vice-versa).

### **Testemunhas**

Além disso, para apresentar evidências na audiência, você tem o direito de levar pessoas que tenham conhecimento pessoal ou direto sobre o problema para testemunhar. Se a autoridade habitacional leva testemunhas, você também tem o direito de fazer perguntas sobre o que elas estão dizendo. Um auditor ou painel também deve questionar as testemunhas.

Se a autoridade habitacional não tiver testemunhas que saibam o que se passou a nível pessoal, eles podem não conseguir ganhar a reclamação.<sup>lxxxi</sup> Por exemplo, se a autoridade habitacional está confiando apenas no testemunho do gerente que recebeu relatórios do seu mal comportamento suspeito, mas quem relatou não testemunhar, você pode perguntar ao gerente se ele tem algum conhecimento pessoal desse mal comportamento. Se o gerente disse que não, você pode pedir ao auditor ou ao painel para decidir contra a autoridade habitacional porque o gerente não tem quaisquer conhecimentos pessoais do mal comportamento e

porque não lhe foi dada a chance de perguntar às pessoas quem relatou essa má conduta.

## **Gravação da audiência**

A autoridade habitacional pode manter a gravação do que acontece na audiência de reclamação.

### **Moradia pública estadual**

Os regulamentos estaduais exigem que as audiências de reclamação sejam gravadas.<sup>lxxxii</sup> Apenas a autoridade habitacional, o locatário que registrar a reclamação (ou pessoa com autorização escrita pelo locatário), e o auditor ou o painel podem ouvir a essa gravação. Você pode pedir ao auditor ou painel para se certificar que a audiência está sendo gravada. Se o caso for apelado posteriormente, pode ser muito importante conseguir uma transcrição da audiência.<sup>lxxxiii</sup>

### **Moradia pública federal**

Não existe exigência específica para que as audiências de reclamação sejam gravadas, apesar de ser recomendado. Os regulamentos federais preveem que o locatário ou a autoridade habitacional podem providenciar, com antecedência e às próprias custas, uma transcrição da audiência. A transcrição também deve estar disponível para compra para a outra parte.<sup>lxxxiv</sup> Você também pode trazer o seu próprio gravador. É uma boa ideia se você souber que a autoridade habitacional não vai gravar nada. Se você gravar a si mesmo, você deve avisar a autoridade habitacional, o auditor e o painel.

## **Pessoas com necessidades especiais que precisam de um intérprete**

As regras federais exigem que a autoridade habitacional forneça as chamadas *acomodações razoáveis* no processo de audiência para pessoas com necessidades especiais, bem como intérpretes qualificados em libras, leitores, atendentes ou locais acessíveis (incluindo a realização de uma audiência telefônica para um locatário que não pode sair de casa). Se um locatário é deficiente visual, quaisquer notificação deve ser em formato acessível.<sup>lxxxv</sup> As leis estaduais de deficiência fornece proteções similares. Se você precisa de tais acomodações, você deve permitir que a autoridade habitacional saiba disso com antecedência para que os passos apropriados sejam dados.

Se você ou a sua testemunha não é fluente em inglês, a autoridade habitacional deve fornecer um intérprete gratuito.<sup>lxxxvi</sup>



## **28. O que acontece se eu não comparecer à audiência de reclamação?**

### **Moradia pública estadual**

Não existem disposições na lei estadual sobre o que acontece se um locatário ou uma autoridade habitacional não comparecerem a audiência. Entretanto, muitas autoridades habitacionais seguem o regulamento federal descrito abaixo.

### **Moradia pública federal**

De acordo com o regulamento federal, se você não comparecer a audiência de reclamação (ou *inadimplemento*, como é chamada) e não solicitar um adiamento (ou *continuação*, como é chamada), o auditor ou painel podem:

- Adiá-la por até cinco dias, ou
- Entender que você desistiu (*renunciou*) a seu direito a uma audiência.
- O mesmo vale se uma autoridade habitacional não comparecer a uma audiência de reclamação.

Se o auditor ou painel deve decidir como proceder por causa da falha de uma das partes em comparecer a audiência, eles devem enviar notificação por escrito para ambas as partes sobre a medida tomada. Se o auditor ou painel decidir recusar o seu direito a uma audiência, você ainda pode contestar as ações da autoridade habitacional no tribunal.<sup>lxxxvii</sup>

# Obtendo uma Decisão de Reclamação

---

## 29. Quando tenho uma decisão?

Após a audiência, o auditor ou painel decide. Essa decisão deve ser baseada apenas na evidência que você e a autoridade habitacional apresentou na audiência e quaisquer outras informações fornecidas após a audiência que tenham sido solicitadas pelo auditor ou pelo painel. O auditor ou painel pode ainda tomar nota de quaisquer leis relevantes, regulamentos, ou regras da autoridade habitacional e políticas ao tomar a decisão, e é por isso que é importante referir a quaisquer uma que possa apoiá-lo em sua posição na audiência.

A decisão deve ser escrita e datada. Nela devem constar pelo menos três coisas:

- Que fatos um auditor ou painel entende como verdade,
- Qual é a decisão, e
- Quais são as razões.

Para a moradia pública, o auditor deve fornecer uma cópia da decisão para a autoridade habitacional dentro de 14 dias após a audiência ou tão logo quanto "razoavelmente possível" após ela. A autoridade habitacional deve, então, encaminhar "imediatamente" uma cópia da decisão a você.<sup>lxxxviii</sup> Esses regulamentos não definem o que esses termos significam.

Para moradia pública federal, o auditor deve fornecer uma cópia da decisão à autoridade habitacional dentro de "razoável intervalo de tempo", após a audiência. O auditor deve, então, enviar a cópia da decisão a ambos, você e a autoridade habitacional.<sup>lxxxix</sup>

**Nota:** Para a moradia pública estadual, a autoridade habitacional deve guardar cópias de todas as decisões relacionadas à reclamação num arquivo ( com nomes e referências de identificação excluídas) e disponibilizá-las ao público mediante solicitação. Para a moradia pública federal, a autoridade habitacional deve guardar cópias da decisão na sua pasta. A autoridade habitacional deve ainda guardar o registro de todas as decisões dos auditores e disponibilizá-los se o auditor, você ou seu representante pedir.<sup>xc</sup>

## 30. Posso contestar ou apelar da decisão de reclamação?

### Moradia pública estadual

O regulamento estadual estabelece que você ou a autoridade habitacional tenha direito de pedir ao Conselho de Comissários da autoridade habitacional para revisar uma decisão de reclamação, na maioria dos casos.<sup>xci</sup> Isso é chamado de *apelação*. A única vez que você não pode apelar numa decisão de reclamação é quando um auditor ou painel aprovam a rescisão do seu contrato de arrendamento. **Você não tem que se mudar até que o tribunal ordene. Acesse o [MassLegalHelp.org](http://MassLegalHelp.org) para mais informações sobre despejos.** (Nota: A autoridade Habitacional de Boston não tem um Conselho de Comissionários, então, uma apelação da reclamação vai para o administrador ou a pessoa que ele escolher.<sup>xcii</sup>)

Para registrar uma apelação, um locatário ou uma autoridade habitacional deve enviar uma carta por escrito ao Conselho de Comissionários da autoridade habitacional (ou à Autoridade Habitacional de Boston, o administrador apropriado) no prazo de **14 dias** de envio do correio ou de outra entrega da decisão do auditor ou do painel. Uma apelação pode ser solicitada se você ou a autoridade habitacional acreditar que a decisão não está baseada em fatos ou não teve as leis, regulamentos, regras e políticas aplicáveis corretamente consideradas, ou que o assunto não era passível de reclamação. Veja o Modelo da Carta de Apelação no fim deste material.

O Conselho organiza uma reunião na qual você e a autoridade habitacional são autorizados a fazer apresentações orais e a enviar documentação. O Conselho pode ainda permitir que o auditor ou o painel façam a apresentação. O Conselho deve decidir prontamente se mantém, anula ou modifica a reclamação.

O Conselho de Comissários deve notificá-lo por escrito da sua decisão e das razões específicas que conduziram à decisão. Caso o Conselho não emita uma decisão dentro de 45 dias a contar da data de solicitação da revisão, a decisão do Conselho, ao emití-la, deve especificar uma razão que mostre que não houve atraso indevido.

Caso o Conselho de Comissários faça uma alteração significativa na decisão da audiência, você tem o direito de pedir ao Departamento Habitacional e de Desenvolvimento Comunitário do Estado (DHCD) para revisar a decisão do Conselho. (O DHCD é ua agência estadual que supervisiona as moradias públicas estaduais.) Um exemplo de uma alteração significativa seria se você ganhasse primeiro com auditor ou o painel, e o Conselho de Comissários decidisse a favor da autoridade habitacional. Para apelar ao DHCD, você deve enviar uma carta por escrito para a Secretaria do DHCD informando o porquê da decisão do Conselho ser inadequada. (Veja a Modelo de Carta de Apelação do DHCD ao

final deste material.) Você deve enviar essa carta dentro de 14 dias do envio ou entrega da decisão do Conselho. Ao mesmo tempo que você envia essa carta ao DHCD, você deve enviar uma cópia à autoridade habitacional. O DHCD é obrigado a revisar a decisão do Conselho e emitir uma decisão por escrito sustentando, anulando ou modificando a decisão do Conselho.<sup>xciii</sup>

Um caso pode ser levado ao tribunal após o DHCD emitir uma decisão, mas os prazos seriam aplicáveis.<sup>xciv</sup>

### **Moradia pública federal**

Na moradia pública federal, não existe processo estabelecido para a autoridade habitacional ou o locatário apelar numa decisão de reclamação ao Conselho de Comissários ou quaisquer outras agências. Entretanto, as regras federais estabelecem que uma autoridade habitacional não está vinculada a uma decisão de reclamação se o Conselho de Comissários decidir e informar prontamente às partes que o assunto não era reclamável ou era contrário às leis aplicáveis, tornando a decisão de reclamação em questão inválida (não aplicável).<sup>xcv</sup> Isso significa que tanto o locatário quanto a autoridade habitacional poderiam fazer uma solicitação escrita ao Conselho de Comissários para anular a decisão.

Os locatários da moradia pública federal não tem direito a pedir ao Departamento Habitacional e de Desenvolvimento Comunitário do Estado ou HUD para revisar a decisão do Conselho, mas um caso pode ser levado ao tribunal.<sup>xcvi</sup>

### **Lei de abertura de reunião**

De acordo com a lei de abertura de reunião do estado, quando um Conselho de Comissários recebe uma apelação de uma decisão de audiência de reclamação, suas reuniões devem ser abertas ao público. Se o Conselho de Comissionários se recusa a realizar uma reunião aberta de apelação, você pode precisar contactar o seu procurador distrital local e pedir-lhe que aplique a lei da reunião aberta. O procurador distrital pode tomar medidas legais para solicitar que uma nova reunião seja realizada em conformidade com a lei de reuniões abertas.<sup>xcvii</sup>

# Estabelecendo ou Alterando um Procedimento de Reclamação

---

## 31. Como são estabelecidos ou modificados os procedimentos de reclamação?

Existem leis federais e estaduais sobre como se estabelecer procedimentos de reclamação. Ambos exigem que os locatários participem do processo.

### Moradia pública estadual

As autoridades habitacionais devem negociar a criação do procedimento de reclamação com as organizações locais de locatários.<sup>xcviii</sup> Se não houver uma organização local de locatários, a autoridade habitacional deve ainda fornecer informações sobre o locatário. Um procedimento deve ser rápido, confiável e estar em conformidade com a audiência básica, notificação e requisitos do devido processo. **O Departamento Habitacional e de Desenvolvimento**

**Comunitário (DHCD)**, a agência estadual que supervisiona a moradia pública, **deve aprovar todas os procedimentos de reclamação novos e alterados.**<sup>xcix</sup>

Você pode contactar a Divisão do DHCD da Habitação Pública no 617-573-1150 para descobrir se os procedimentos de reclamação do estado da autoridade habitacional foram aprovados pelo DHCD.<sup>c</sup>

Se a sua organização local de locatários acredita que as mudanças precisam ser feitas no seu processo de reclamação, a organização pode, a qualquer momento, enviar uma proposta para a autoridade habitacional.<sup>ci</sup> Isso pode ser feito antes, durante e depois do processo de plano anual estadual.

### Moradia pública federal

Se o seu processo de reclamação não está indo bem, o plano de habitação público anual pode dar aos locatários uma oportunidade de negociar e recomendar mudanças.<sup>cii</sup> Se uma autoridade habitacional quer fazer alterações no procedimento de reclamação, ela deve fornecer a todos as organizações de locatários e moradores uma notificação com, pelo menos, 30 dias de antecedência, para cada mudança proposta e dar aos locatários a chance de enviar a sua opinião por escrito.<sup>ciii</sup>

## **32. Como são selecionados os auditores e painéis de audiência?**

As audiências de reclamação devem ser conduzidas por um auditor ou um painel de audiência. O auditor ou membros do painel de audiência devem ser imparciais. *Imparcialidade* significa a pessoa não pode ser alguém, ou seu subordinado, a quem realizou a sua audiência de conciliação ou estar envolvido de alguma forma nas queixas.<sup>civ</sup>

### **Moradia pública estadual**

Geralmente, as audiências de reclamação são conduzidas por três membros do painel de audiência. Existem duas situações em que isso não se aplica:

- A autoridade habitacional está usando um procedimento de reclamação antigo, aprovado pelo DHCD, que prevê um painel maior e decide manter esse sistema; ou
- A autoridade habitacional argumenta que, apesar de seus esforços, os três membros não podem ser escolhidos de imediato, e um único auditor deve lidar com as reclamações.<sup>cv</sup> Para ter um único auditor, a autoridade habitacional deve ter permissão do DHCD e enviar as suas nomeações de auditores a cada organização local de locatários.

Para um painel de três membros, um membro do painel deve ser escolhido pela autoridade habitacional, o segundo, pela organização local de locatários, e o terceiro, pelos outros dois membros do painel. O mandato de um membro não pode ultrapassar sete anos.<sup>cvi</sup>

### **Moradia pública federal**

Auditores ou membros do painel de audiência indicados pela autoridade habitacional não pode ser as pessoas que fizeram ou aprovaram o assunto da reclamação ou um subordinado a essas pessoas.<sup>cvii</sup>

A nomeação do auditor deve ser declarada no seu contrato de arrendamento e ser:

- Aprovado pela maioria dos locatários em qualquer prédio, condomínio, empreendimento ou grupo de empreendimentos que votaram na eleição ou reunião de locatários que tenha sido realizada para quaisquer propósitos.
- A seleção de uma pessoa (podendo ser um funcionário da autoridade habitacional ou auditor) da forma exigida pelo processo de reclamação.

A autoridade habitacional deve considerar os comentários das organizações locais de locatários antes da nomeação de cada auditor ou membro do painel. Qualquer comentário ou recomendação recebida por uma organização de locadores deve ser considerada pela autoridade habitacional antes da nomeação.<sup>cviii</sup>

# **Modelos de Cartas, Formulários e Planilhas**

---

## **Modelo de Carta para Solicitar uma Audiência de Reclamação**

*Data*

*Nome da pessoa na autoridade habitacional que trata das solicitações de reclamação*

*Nome da autoridade habitacional*

*Endereço da autoridade habitacional*

Caro \_\_\_\_\_:

Eu moro na \_\_\_\_\_ (*seu endereço*) e eu sou um residente da moradia pública de \_\_\_\_\_ (*nome da autoridade habitacional*).

*Reporte o problema.* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Por exemplo:*

- Eu recebi uma notificação de despejo me pedindo para evacuar o meu apartamento.
- Não pude fazer os reparos.
- Tive um aumento de aluguel mais alto do que eu acredito ser justo.

Eu entendo que posso registrar uma reclamação relacionada a esse assunto e eu gostaria de solicitar uma audiência de reclamação. Por favor, me avise da data e hora dessa audiência.

Atenciosamente,

*Seu nome*

*Seu endereço*

*Seu número de telefone*



## Reclamação

Nome: \_\_\_\_\_  
(Por favor, escreva de forma clara)

Endereço: \_\_\_\_\_  
(Inclua o Número do Apartamento)

**Reclamante:** Por favor, inclua todos os fatos relacionados à reclamação.  
Anexe planilhas adicionais se necessário.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Por favor, escreva abaixo que providência você espera que a autoridade tome para resolver a sua reclamação. Por favor, seja o mais específico possível.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Locatário Reclamante)

\_\_\_\_\_  
(Data)

Este formulário de reclamação faz parte do modelo de procedimento de reclamação do Departamento Habitacional e de Desenvolvimento Comunitário, emitido em 3 de julho, 2000, na Notificação da Morada Pública 2000-3.

## **Planilha para Ajudá-lo a se Preparar para a sua Audiência de Reclamação**

Eu moro na moradia pública estadual.      Eu moro na moradia pública federal.

### **Problema**

Qual é o problema?

---

---

---

---

---

Qual parte do contrato de arrendamento ou regulamento ou política a autoridade habitacional violou?

---

---

---

---

---

**ou**

Que seção ou regulamento do arrendamento a autoridade habitacional diz que você violou?

---

---

---

---

---

Caso você não tenha uma cópia do contrato de arrendamento ou regulamentos relevantes ou políticas que sejam relacionadas à violação, **consiga-as com a sua autoridade habitacional!** É muito importante ver o idioma original.

## **Evidências**

Que evidências, documentos ou testemunhas você tem para provar que o problema existe?

---

---

---

---

---

Se a autoridade habitacional o está acusando de uma violação, que prova eles tem contra você? Cheque os registros deles e peça para ver quaisquer documentos que eles tenham relacionados à disputa.

---

---

---

---

---

## **Soluções**

Quais são as soluções para a reclamação que você está apresentando?

---

---

---

---

---

## Montando seu Caso

Registre essa parte da planilha para ajudá-lo a organizar as ideias e a mapear um posicionamento.

<b>Problema</b>	<b>Evidências</b>	<b>Soluções</b>
1.		
2.		
3.		
4.		

## Caso da Autoridade Habitacional

Use essa parte da planilha para ajudá-lo a responder o caso da autoridade habitacional.

<b>Que argumentos a autoridade habitacional pode apresentar contra você?</b>	<b>Como você vai responder?</b>
1.	
2.	
3.	
4.	

## **Modelo de Carta de Apelação para o Conselho da Autoridade Habitacional**

*Data*

*Nome do Presidente do Conselho da Autoridade Habitacional*

*Nome da autoridade habitacional*

*Endereço da autoridade habitacional*

Caro \_\_\_\_\_:

Eu moro no \_\_\_\_\_ (*seu endereço*) e resido na moradia pública de \_\_\_\_\_ (*nome da autoridade habitacional*).

Em \_\_\_\_\_ (*data*), eu recebi a decisão de reclamação em anexo que (*resumo o que diz a decisão*)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Eu quero recorrer da decisão ao Conselho porque (*escreva o que for pertinente*)

- Eu acredito que os fatos apresentados na audiência não sustentam essa decisão.
- Eu acredito que o auditor ou o painel não aplicaram a lei, regulamento ou política relevante corretamente.
- Eu acredito que esse assunto não é cabível de reclamação.

Eu quero que o Conselho reveja a decisão e (*diga ao Conselho o que você gostaria que eles fizessem - anule a decisão ou mude-a, dizendo como você gostaria que ela fosse alterada*).

Eu gostaria de ser autorizada a apresentar o assunto ao Conselho. Por favor, me avise o dia e a hora que o Conselho irá analisar esse assunto. Obrigado(a).

Atenciosamente,

*Seu nome*

*Seu endereço*

*Seu número de telefone*

***Anexe a decisão da reclamação***

## **Modelo de Carta de Apelação para o DHCD**

*Data*

*Nome do Secretário do DHCD*

*Departamento de Habitação & Desenvolvimento Comunitário de Massachusetts  
100 Cambridge St., Suite 300  
Boston, MA 02114*

Caro \_\_\_\_\_:

Eu moro no \_\_\_\_\_ (*seu endereço*) e resido na moradia pública de \_\_\_\_\_ (*nome da autoridade habitacional*).

Em \_\_\_\_\_ (*data*), eu recebi a decisão de reclamação em anexo que (resuma o que diz a decisão) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Eu quero recorrer da decisão ao DHCD porque:

- O Conselho LHA fez uma alteração material na decisão do auditor ou painel.

Eu quero que o DHCD revise a decisão e (*diga o que você gostaria que eles fizessem - anule a decisão ou altere-a, dizendo como você quer que eles a alterem*).

Eu também gostaria de ter permissão para apresentar o assunto ao DHCD. Por favor, me avise da data e hora que o DHCD vai considerar o assunto. Obrigado(a).

Atenciosamente,

*Seu nome*

*Seu endereço*

*Seu número de telefone*

***Anexe a decisão da reclamação***

# **Regulamentos**

---



# State Grievance Regulations

---

## 760 C.M.R. 6.08: Grievance Procedures

(1) Existing Procedures to Remain in Effect until Amended or Replaced. Upon April 21, 2017, the grievance procedure then in effect at an LHA shall remain in effect and shall continue in effect unless and until the Department approves a new or amended grievance procedure. After April 21, 2017 each LHA shall compare the provisions of its grievance procedure(s) with the provisions of 760 CMR 6.08(4) and shall initiate measures in order to achieve material compliance with those provisions.

(2) The Purpose of the Grievance Procedure. Each LHA shall have a grievance procedure, approved by the Department, of which the purpose shall be the prompt and reliable determination of grievances. An LHA's grievance procedure shall produce such prompt and reliable determinations of grievances. A grievance procedure, which in operation shall repeatedly fail to produce prompt and reliable determinations, shall be deemed deficient and shall be amended or replaced in the manner specified in 760 CMR 6.08.

### (3) Establishment, Replacement, or Amendment of a Grievance Procedure.

(a) Negotiation of Grievance Procedures. If no grievance procedure is in effect at an LHA or if an LHA or affected Local Tenants' Organization (LTO) believes that changes to or

replacement of an existing grievance procedure are necessary or appropriate, proposals for establishment, replacement, or amendment of the grievance procedure may be made at any time by either the LHA or an affected Local Tenants' Organization (LTO). Establishment of a new grievance procedure or amendments to an existing grievance procedure shall be negotiated by the LHA and any affected LTOs and shall become effective upon the written approval of the Department.

### (b) Approval of a Procedure Which Has Not Been Negotiated. In Instances:

1. where the operations of an existing grievance procedure have repeatedly failed to produce prompt and reliable determinations;
2. where there is no operative grievance procedure and where the LHA and the LTO(s) have been unable to negotiate a new or amended grievance procedure; or
3. where an LTO shall have failed to take necessary steps for the proper functioning of a grievance procedure (such as naming a panel member willing and able to serve), the LHA may request that the Department permit it to implement the three person panel grievance procedure referred to in 760 CMR 6.01 and published on the Department's website at [www.mass.gov/dhcd](http://www.mass.gov/dhcd). However, if it shall reasonably appear to the LHA that notwithstanding its own good faith efforts, a three person

panel would likely not be promptly chosen, the LHA may request that the Department permit it to implement the grievance procedure which provides for a single hearing officer. As part of a request that the Department permit the LHA to implement one of these two unnegotiated grievance procedures, the LHA shall specify the reason(s) for its request and shall describe its prior unsuccessful negotiations with the affected LTO(s). The LHA shall also specify the reason(s) why it believes that further efforts to negotiate a procedure would likely be unsuccessful. The LHA shall provide the affected LTO(s) with a copy of its request permission to implement one of the two unnegotiated grievance procedures.

Following receipt of the request, the Department shall give the LTO(s) a reasonable opportunity to respond in writing. The Department may also discuss the request with the LHA and the LTO(s). If the Department shall determine:

- a. that the operations of the existing grievance procedure have repeatedly failed to produce prompt and reliable determinations of grievances or that there is no operative grievance procedure;
- b. that the LHA is not primarily responsible for this deficiency; and
- c. that further negotiations between the LHA and the affected LTO(s) appear to be unlikely to produce an agreement on a new or amended grievance procedure, the Department may give permission to the LHA to implement the three person panel grievance procedure referred to in 760 CMR 6.01 and

published on the Department's website at [www.mass.gov/dhcd](http://www.mass.gov/dhcd) or, if it shall appear to the Department that a three person panel would likely not be promptly chosen notwithstanding good faith efforts by the LHA, the Department may give permission to the LHA to implement the grievance procedure which provides for a single hearing officer.

(4) Requirements for Grievance Procedures. An LHA's grievance procedure shall provide for the following:

(a) Initiation of a Grievance. A grievance regarding whether good cause exists for terminating a lease shall be initiated by a tenant in writing and shall be mailed or delivered to the LHA at its main office within seven days after a notice of lease termination has been given to tenant by the LHA.

A grievance regarding whether participation in the MRVP or AHVP should be terminated shall be initiated by a program participant in writing and shall be mailed or delivered to the LHA at its main office within seven days after a notice of program termination has been given to the program participant by the LHA.

A grievance regarding some other matter shall be initiated by a grievant in writing and shall be mailed or delivered to the LHA at its main office, or at a development office, if so specified, no more than 14 days after the date on which the grievant first became aware or should have become aware of the subject matter of the grievance, provided that the LHA shall have discretion to permit a grievance to be initiated late.

The LHA shall permit additional time for initiation of a grievance if the LHA shall find that there was a good reason for late initiation of the grievance and that the late initiation would not cause prejudice to the LHA.

(b) Informal Settlement Conference. Promptly after the initiation of a grievance, unless otherwise provided, the LHA's executive director or his or her designee shall give the grievant the opportunity to discuss the grievance informally in an attempt to settle the grievance without the necessity of a grievance hearing. The LHA shall give reasonable advance notice to the grievant and his or her representative (if any) of a time and place for an informal settlement conference, unless such a conference shall have taken place when the grievance was delivered to the LHA. If a matter is not resolved at the informal settlement conference, a grievance hearing shall be held. Failure to attend an informal settlement conference shall not affect a grievant's right to a grievance hearing.

(c) Hearing Date and Notice of Hearing. A grievance hearing regarding whether good cause exists for terminating a lease shall be scheduled within 14 days or as soon as reasonably practical after the date on which the LHA receives the grievance. A hearing of a grievance regarding some other issue, shall be scheduled as soon as reasonably convenient following receipt of the grievance.

The LHA shall give reasonable advance written notice of the time and place of the hearing to the grievant and to his or her representative (if any). The LHA,

the hearing panel, or the hearing officer may reschedule a hearing by agreement or upon a showing by grievant or by the LHA that rescheduling is reasonably necessary.

(d) Pre-hearing Examination of Relevant Documents. Prior to a grievance hearing the LHA shall give the grievant or his or her representative a reasonable opportunity to examine LHA documents which are directly relevant to the grievance. Following a timely request, the LHA shall provide copies of such documents to grievant and, for good cause (including financial hardship), may waive the charge for the copies.

(e) Persons Entitled to Be Present. The grievance hearing shall be private unless the grievant requests that it be open to the public. If the grievant requests an open hearing, the hearing shall be open to the public unless the hearing panel or the hearing officer otherwise orders. The LHA and the grievant shall be entitled to specify a reasonable number of persons who may be present at a private hearing. A challenge to the presence of any such person shall be decided by the hearing panel or the hearing officer. At the hearing the LHA and the grievant may be represented by a lawyer or by a non-lawyer. Each person present at the hearing shall conduct himself or herself in an orderly manner or he or she shall be excluded. If the grievant misbehaves at the hearing, the hearing panel or hearing officer may take other appropriate measures to deal with the misbehavior, including dismissing the grievance.

(f) Procedure at Grievance Hearings. The hearing panel or the hearing officer shall conduct the grievance hearing in a fair manner without undue delay. The hearing panel or the hearing officer shall initially take appropriate steps to define the issues. Thereafter, relevant information, including testimony of witnesses and written material, shall be received regarding such issues. Both the grievant and the LHA shall be entitled to question each other's witnesses. Procedure at the hearing shall be informal, and formal rules of evidence shall not apply. The hearing shall be tape-recorded. The members of the hearing panel or the hearing officer may question witnesses and may take notice of matters of common knowledge and applicable laws, regulations and LHA rules and policies. The panel members or the hearing officer may request the LHA or the grievant to produce additional information which is relevant to the issues or which is necessary for a decision to be made provided that the other party is provided an opportunity to respond to such additional information.

(g) Written Decision: Effect of Decision. Within 14 days following the hearing or as soon thereafter as reasonably possible the hearing panel or the hearing officer shall provide the LHA with a written decision on the grievance, describing the factual situation and ordering whatever relief, if any, that shall be appropriate under the circumstances and under applicable laws, regulations, rules and/or policies. The decision shall be based on the evidence at the grievance hearing and such additional information as may have been requested by the panel

members or the hearing officer. The LHA shall forthwith mail or otherwise deliver a copy of the decision to the grievant and his or her representative. A copy of the decision (with names and personal identifiers deleted) shall thereafter be maintained at the LHA and shall be open to public inspection.

(h) Review by the LHA's Board. In cases where the decision concerns whether good cause exists for terminating a lease, there shall be no review by the LHA's Board. In other cases, in the event that the grievant or the LHA believes that:

1. the decision of the hearing panel or hearing officer is not supported by the facts;
2. the decision does not correctly apply applicable laws, regulations, rules and/or policies; or
3. the subject matter is not grievable, within 14 days of mailing or other delivery of the decision, the grievant or the LHA may request review of the decision by the LHA's Board. The Board shall promptly decide whether to uphold, set aside or modify the decision after permitting the LHA and grievant to make oral presentations and submit documentation. The Board may also permit the hearing officer or hearing panel to make a presentation. The decision of the Board shall be in writing and shall explain its reasoning. If a written decision is not rendered within 45 days from the date a review is requested, the decision of the Board, when rendered, shall specify a reason showing that there has been no undue delay.

(i) Review by the Department. In the event that the LHA's Board shall make a material change in a decision of the hearing panel or hearing officer, upon written request of the grievant made within 14 days of mailing or other delivery of the decision, the Department shall review the decision of the Board and shall render a written decision upholding, setting aside or modifying the decision of the Board.

(j) Effect of a Decision on a Grievance. The decision on a grievance shall be binding between the LHA and the grievant with respect to the particular circumstances involved in the grievance, provided that if a court has jurisdiction to determine a matter which has been subject to decision on a grievance, the court's determination on the matter shall supersede the decision on the grievance. The fact that a person may have failed to grieve a matter shall not affect any such jurisdiction by a court. As between the LHA and any person who was not a grievant, the decision on a grievance shall have no binding effect.

APPENDICES TO 760 CMR 6.00:  
OCCUPANCY STANDARDS  
AND TENANT  
PARTICIPATION FOR STATE-  
AIDED HOUSING

APPENDIX A- Grievance  
Procedure Provisions for a Three  
Member Hearing Panel.

(1) Choice of a Panel and  
Jurisdiction. This grievance  
procedure adopted by \_\_\_\_\_ Housing  
Authority (LHA) requires a hearing  
and determination of a matter

subject to the procedure by a three member hearing panel. Under this procedure one member (and an alternate member to serve in the event of the member's unavailability for a hearing) shall be chosen by the LHA and one member (and such an alternate member) shall be chosen by the affected local tenant organization(s) (LTO(s)). The third member (and such an alternate member) shall be chosen by agreement of the other two members. Whenever a member (including an alternate member) is chosen, notice of the choice shall be given to the member and shall specify the term, not to exceed seven years, for which the member so chosen shall serve. A copy of the notice shall be given to the LHA (if the LTO made the choice) or to the LTO(s) (if the LHA made the choice). Each member so chosen shall mail or deliver his or her written acceptance to the LHA promptly after being chosen.

A hearing panel so chosen shall serve all residents of state-aided public housing represented by the LTO(s) in the city or town and all participants in the Massachusetts Rental Voucher Program (MRVP) and the Alternative Housing Voucher Program (AHVP) who hold vouchers administered by the LHA, except for residents or participants who are subject to a different procedure.

Each member (including each alternate member) shall annually certify to the LHA that he or she is ready, willing and able to serve; failure so to certify within 10 days of receipt of a written request by the LHA shall render the member's position vacant. Upon a vacancy, however created, a new member shall be appointed in the same

manner as the member, who created the vacancy, was appointed.

(2) Impartiality of Members. No member of a hearing panel to determine a particular matter shall have or shall appear to have any direct personal or financial interest in the outcome. No member of a hearing panel to determine a particular matter shall be related by blood or marriage to any party or to any person who is the source of evidence as to facts which are disputed by the parties. The member (including the alternate member) who is appointed by agreement of the other two members shall not be a board member of the LHA or an officer of an LTO. No member may determine matters which directly concern his or her own housing or the housing of a family member or his or her own status or the status of a family member in that housing.

Each member of the hearing panel shall determine any matter at issue impartially and objectively. Any panel member, who shall be or shall appear to be unable to determine any particular matter impartially or objectively on the basis of the evidence and applicable law, shall remove himself or herself as a member of the panel hearing the particular matter, or, if he or she fails to do so, shall be removed from the panel by the Presiding Member upon written objection by the LHA, any affected LTO, or the person who requested the hearing. Any member of a hearing panel who shall willfully obstruct prompt and reliable determination of any matter before the panel shall be removed from the panel for that hearing by the Presiding Member upon such an objection.

(3) Removal of a Member. A member (including an alternate member) may be permanently removed as a member at any time for inefficiency, neglect of duty, willful and material delay of proceedings, bias, or partiality. The LHA may remove the member which the LHA appointed and the LTO(s) may remove the member which the LTO(s) appointed, after notice to the member and the opportunity for him or her to be heard. The LHA and the LTO(s) may jointly remove the member (or alternate) appointed by agreement of their appointees, after such notice and opportunity to be heard. If the LHA and LTO(s) fail to agree on 2 removal of a member chosen by agreement of their appointees, the Department may remove that member for cause upon written request by either the LHA or an LTO. The written request shall contain a detailed specification of charges. The Department's decision whether to remove a member shall be in writing mailed to the member, the LHA and the affected LTO(s). Prior to removing a member for cause, the Department shall give the member, the LHA and all affected LTO(s) the opportunity to be heard.

(4) Designation of a Presiding Member. Following their appointment a majority of the members (including alternate members) shall designate in writing one member to be the Presiding Member, who shall preside at grievance hearings or shall designate some other member to do so if he or she shall be absent. A majority of the members may designate in writing a different Presiding Member at any time. Notice of the designation of a

Presiding Member shall be given to the LHA and the LTO(s).

(5) Scheduling. The LHA shall be responsible for scheduling and other administrative matters, including all necessary notices. The LHA shall consult each panel member and insofar as reasonably possible shall schedule hearings at times convenient for him or her or for his or her alternate.

(6) Quorum. Reasonable efforts shall be made to have a three member panel hear and decide each grievance. If a panel member without adequate notice to the LHA fails to appear on a scheduled hearing date, or, if a panel member and his or her alternate are both not available at any time reasonably convenient for the other panel members, two members shall constitute a quorum and may render a decision. If a panel member removes himself or herself or is removed after a grievance hearing has been held on a grievance, the remaining two members may render a decision on the grievance.

(7) Procedural Provisions. The provisions of 760 CMR 6.08(4) are incorporated by reference into this grievance procedure. These provisions include: (a) the provisions regarding the time and method for initiating a grievance; (b) the provision for a pre-hearing informal settlement conference between grievant and the LHA about a grievance; (c) the provisions regarding the LHA's setting a hearing date and giving notice to grievant; (d) the grievant's right to inspect relevant documents and to secure copies before the grievance hearing; (e) the provisions regarding who may be

present at the grievance hearing; (f) the procedural requirements for the conduct of grievance hearings; and (g) the requirements regarding a written decision following the grievance hearing.

#### APPENDIX B- Grievance Procedure Provisions for a Single Hearing Officer

(1) Appointment of Hearing Officers and Jurisdiction. This grievance procedure adopted by \_\_\_\_\_ Housing Authority (LHA) requires a hearing and determination of a matter subject to the procedure by a single hearing officer. The hearing officer shall be appointed to serve for a term not to exceed seven years and shall serve all residents of state-aided public housing in the city or town and participants in the Massachusetts Rental Voucher Program (MRVP) and the Alternative Housing Voucher Program (AHVP) who hold vouchers administered by the LHA, except for those persons who are subject to an different grievance procedure.

Under this procedure the LHA shall from time to time nominate one or more persons to serve as hearing officer(s) to preside at and conduct hearings and to render prompt and reliable written determinations of matters at issue. The LHA shall submit its written nomination(s) for hearing officer(s) to each affected Local Tenant Organization (LTO). Each nomination shall include a resume of the nominee and the length of the term for which he or she is nominated. Within five days of receipt of a nomination any affected LTO may make a written request to the LHA to interview

the nominee. Following such a request for an interview by an affected LTO, the LHA shall make prompt arrangements for an interview between the 3 nominee and the LTO(s) which made the request. Within thirty days after the receipt of a nomination or within five days after its interview of a nominee, whichever is later, any affected LTO may approve or disapprove the nominee by giving written notice to the LHA. A notice of disapproval shall include the specific reason(s) why the LTO disapproved the nominee. If all affected LTO(s) shall approve a nominee or if no affected LTO shall disapprove a nominee within the requisite time, the nominee shall thereupon become a hearing officer upon written acceptance mailed or delivered to the LHA which shall notify the LTO(s).

Each hearing officer shall annually certify to the LHA that he or she is ready, willing and able to serve; failure to so certify within ten (10) days of receipt of a written request by the LHA shall render the hearing officer's position vacant.

(2) Impartiality of the Hearing Officer. A hearing officer or a member of his or her family shall not have and shall not appear to have any direct personal or financial interest in the outcome of any matter before him or her. No hearing officer shall be related by blood or marriage to any party or to any person who gives evidence as to facts which are disputed by the parties. No hearing officer may determine matters which directly concern his or her own housing or the housing of a family member or his or her own status or the status of a family member in that housing. Each hearing officer shall

determine any matter at issue impartially and objectively on the basis of the evidence and applicable law. Any hearing officer, who shall be or shall appear to be unable to determine any matter impartially and objectively shall remove himself or herself as hearing officer, whether or not he has been requested to do so.

(3) Removal of the Hearing Officer. A hearing officer may be permanently removed from office at any time for inefficiency, neglect of duty, willful and material delay of proceedings, bias or partiality. The LHA and the affected LTO(s) may agree on removal after notice to the hearing officer and the opportunity for him or her to be heard. In the absence of agreement, the Department may remove a hearing officer for cause upon a request by the LHA or the LTO. Prior to removing a hearing officer, the Department shall require a detailed written specification of the reason(s) for removal and, if it finds the specification to set out good and sufficient cause, shall give the hearing officer, the LHA and the LTO(s) the opportunity to be heard. The Department's decision whether to remove a hearing officer shall be in writing mailed to the hearing officer, the LHA, and the LTO(s). If a written specification fails to detail good and sufficient cause for removal, the Department shall deny a request for removal without a hearing.

(4) Appointments of Interim Hearing Officers. If there shall not be a hearing officer able and willing to serve for one or more pending matters and if use of the appointment process in section (1) of this grievance procedure would



likely cause significant delay with potential adverse consequences to either the LHA or the grievant, the LHA with notice to the affected LTO(s) may request that an interim hearing officer be named by the Department. Such a request shall be in writing and shall specify the reason for the request. The affected LTO(s) shall be given a reasonable opportunity to comment on the request. If the Department finds there to be a reasonable need for an interim hearing officer, the Department shall name an interim hearing officer. The Department may name a previously disapproved nominee to serve as interim hearing officer if it finds that the LTO's stated reasons for disapproval did not constitute good and sufficient cause for disapproving the nominee. An interim hearing officer shall have all the powers and duties of a hearing officer and shall serve in the pending matters for which he or she was appointed. An interim hearing officer may be nominated by an LHA to be hearing officer in the manner set out herein.

(5) Scheduling. The LHA shall be responsible for scheduling and other administrative matters, including all necessary notices.

(6) Procedural Provisions. The provisions of 760 CMR 6.08(4) are incorporated by reference into this grievance procedure. These provisions include: (a) the provisions regarding the time and method for initiating a grievance; (b) the requirement of a pre-hearing informal settlement conference between the grievant and the LHA about the grievance; (c) the provisions regarding the LHA's setting a hearing date and giving notice to grievant; (d) the grievant's right to inspect relevant documents and to secure copies before the grievance hearing; (e) the provisions regarding who may be present at the grievance hearing; (f) the procedural requirements for the conduct of grievance hearings; and (g) the requirements regarding a written decision following the grievance hearing.

# Federal Grievance Regulations

---

Code of Federal Regulations

TITLE 24, PART 966: Public  
Housing Lease and Grievance  
Procedure

SUBPART B--GRIEVANCE  
PROCEDURES AND  
REQUIREMENTS

SOURCE: 40 FR 33406, Aug. 7,  
1975; 49 FR 6714, Feb. 23, 1984;  
53 FR 33304, Aug. 30, 1988; 53 FR  
40221, Oct. 14, 1988; 53 FR 44876,  
Nov. 7, 1988; 54 FR 6886, Feb. 15,  
1989; 56 FR 922, Jan. 9, 1991; 56  
FR 51576, Oct. 11, 1991; 61 FR  
13273, March 26, 1996; 66 FR  
28802, May 24, 2001, unless  
otherwise noted.

§ 966.50 Purpose and scope.

The purpose of this subpart is to set forth the requirements, standards and criteria for a grievance procedure to be established and implemented by public housing agencies (PHAs) to assure that a PHA tenant is afforded an opportunity for a hearing if the tenant disputes within a reasonable time any PHA action or failure to act involving the tenant's lease with the PHA or PHA regulations which adversely affect the individual tenant's rights, duties, welfare or status.

[56 FR 51579, Oct. 11, 1991]

§ 966.51 Applicability.

(a)(1) The PHA grievance procedure shall be applicable (except as provided in paragraph (a)(2) of this section) to all individual grievances as defined in §

966.53 of this subpart between the tenant and the PHA.

(2)(i) The term due process determination means a determination by HUD that law of the jurisdiction requires that the tenant must be given the opportunity for a hearing in court which provides the basic elements of due process (as defined in § 966.53(c)) before eviction from the dwelling unit. If HUD has issued a due process determination, a PHA may exclude from the PHA administrative grievance procedure under this subpart any grievance concerning a termination of tenancy or eviction that involves:

(A) Any criminal activity that threatens the health, safety or right to peaceful enjoyment of the premises of other residents or employees of the PHA;

(B) Any violent or drug-related criminal activity on or off such premises; or

(C) Any criminal activity that resulted in felony conviction of a household member.

(ii) The issuance of a due process determination by HUD is not subject to 24 CFR part 10, and HUD is not required to use notice and comment rulemaking procedures in considering or issuing a due process determination.

(iii) For guidance of the public, HUD will publish in the Federal Register a notice listing the judicial eviction procedures for which

HUD has issued a due process determination. HUD will make available for public inspection and copying a copy of the legal analysis on which the determinations are based.

(iv) If HUD has issued a due process determination, the PHA may evict the occupants of the dwelling unit through the judicial eviction procedures which are the subject of the determination. In this case, the PHA is not required to provide the opportunity for a hearing under the PHA's administrative grievance procedure.

(b) The PHA grievance procedure shall not be applicable to disputes between tenants not involving the PHA or to class grievances. The grievance procedure is not intended as a forum for initiating or negotiating policy changes between a group or groups of tenants and the PHA's Board of Commissioners.

[56 FR 51579, Oct. 11, 1991; 61 FR 13273, March 26, 1996; 66 FR 28804, May 24, 2001]

#### § 966.52 Requirements.

(a) Each PHA shall adopt a grievance procedure affording each tenant an opportunity for a hearing on a grievance as defined in § 966.53 in accordance with the requirements, standards, and criteria contained in this subpart. A PHA may establish an expedited grievance procedure as defined in § 966.53.

(b) The PHA grievance procedure shall be included in, or incorporated by reference in, all tenant dwelling leases pursuant to subpart A of this part.

(c) The PHA shall provide at least 30 days notice to tenants and resident organizations setting forth proposed changes in the PHA grievance procedure, and providing an opportunity to present written comments. Subject to requirements of this subpart, comments submitted shall be considered by the PHA before adoption of any grievance procedure changes by the PHA.

(d) The PHA shall furnish a copy of the grievance procedure to each tenant and to resident organizations.

(e) The PHA must not only meet the minimal procedural due process requirements contained in this subpart but also satisfy any additional requirements required by local, state, or federal law.

[40 FR 33406, Aug. 7, 1975, as amended at 42 FR 5573, Jan. 28, 1977. Redesignated at 49 FR 6714, Feb. 23, 1984; 56 FR 51579, Oct. 11, 1991; 81 FR 12374, March 8, 2016]

#### § 966.53 Definitions.

For the purpose of this subpart, the following definitions are applicable:

(a) Grievance shall mean any dispute which a tenant may have with respect to PHA action or failure to act in accordance with the individual tenant's lease or PHA regulations which adversely affect the individual tenant's rights, duties, welfare or status.

(b) Complainant shall mean any tenant whose grievance is presented to the PHA or at the project management office.

(c) Elements of due process shall mean an eviction action or a termination of tenancy in a State or local court in which the following procedural safeguards are required:

(1) Adequate notice to the tenant of the grounds for terminating the tenancy and for eviction;

(2) Right of the tenant to be represented by counsel;

(3) Opportunity for the tenant to refute the evidence presented by the PHA including the right to confront and cross-examine witnesses and to present any affirmative legal or equitable defense which the tenant may have;

(4) A decision on the merits.

(d) Expedited grievance means a procedure established by the PHA for any grievance concerning a termination of tenancy or eviction that involves:

(1) Any criminal activity that threatens the health, safety, or right to peaceful enjoyment of the PHA's public housing premises by other residents or employees of the PHA; or

(2) Any drug-related or violent criminal activity on or off such premises.

(e) Hearing officer means an impartial person or persons selected by the PHA, other than the person who made or approved the decision under review, or a subordinate of that person. Such individual or individuals do not need legal training. PHAs must describe their policies for selection of a hearing officer in their lease forms as required by § 966.4,

changes to which are subject to a 30-day comment period as described in § 966.3.

(f) Tenant shall mean the adult person (or persons) (other than a live-in aide):

(1) Who resides in the unit, and who executed the lease with the PHA as lessee of the dwelling unit, or, if no such person now resides in the unit,

(2) Who resides in the unit, and who is the remaining head of household of the tenant family residing in the dwelling unit.

(g) Resident organization includes a resident management corporation.

[56 FR 51579, Oct. 11, 1991; 81 FR 12374, March 8, 2016]

§ 966.54 Informal settlement of grievance.

Any grievance shall be personally presented, either orally or in writing, to the PHA office or to the office of the project in which the complainant resides so that the grievance may be discussed informally and settled without a hearing. A summary of such discussion shall be prepared within a reasonable time and one copy shall be given to the tenant and one retained in the PHA's tenant file. The summary shall specify the names of the participants, dates of meeting, the nature of the proposed disposition of the complaint and the specific reasons therefor, and shall specify the procedures by which a hearing may be obtained if the complainant is not satisfied.

[81 FR 12374, March 8, 2016]

§ 966.55 [Reserved by 81 FR 12374]

[81 FR 12374, March 8, 2016]

§ 966.56 Procedures governing the hearing.

(a) The hearing must be scheduled promptly for a time and place reasonably convenient to both the complainant and the PHA and held before a hearing officer. A written notification specifying the time, place, and the procedures governing the hearing must be delivered to the complainant and the appropriate official.

(b) The complainant shall be afforded a fair hearing, which shall include:

(1) The opportunity to examine before the grievance hearing any PHA documents, including records and regulations, that are directly relevant to the hearing. (For a grievance hearing concerning a termination of tenancy or eviction, see also § 966.4(m).) The tenant shall be allowed to copy any such document at the tenant's expense. If the PHA does not make the document available for examination upon request by the complainant, the PHA may not rely on such document at the grievance hearing.

(2) The right to be represented by counsel or other person chosen as the tenant's representative and to have such person make statements on the tenant's behalf;

(3) The right to a private hearing unless the complainant requests a public hearing;

(4) The right to present evidence and arguments in support of the

tenant's complaint, to controvert evidence relied on by the PHA or project management, and to confront and cross-examine all witnesses upon whose testimony or information the PHA or project management relies; and

(5) A decision based solely and exclusively upon the facts presented at the hearing.

(c) If the complainant or the PHA fails to appear at a scheduled hearing, the hearing officer may make a determination to postpone the hearing for no more than 5 business days or may make a determination that the party has waived his right to a hearing. Both the complainant and the PHA must be notified of the determination by the hearing officer. A determination that the complainant has waived the complainant's right to a hearing will not constitute a waiver of any right the complainant may have to contest the PHA's disposition of the grievance in an appropriate judicial proceeding.

(d) At the hearing, the complainant must first make a showing of an entitlement to the relief sought and thereafter the PHA must sustain the burden of justifying the PHA action or failure to act against which the complaint is directed.

(e) The complainant or the PHA may arrange, in advance and at the expense of the party making the arrangement, for a transcript of the hearing. Any interested party may purchase a copy of such transcript.

(f) Accommodation of persons with disabilities.

(1) The PHA must provide reasonable accommodation for

persons with disabilities to participate in the hearing.

Reasonable accommodation may include qualified sign language interpreters, readers, accessible locations, or attendants.

(2) If the tenant is visually impaired, any notice to the tenant which is required under this subpart must be in an accessible format.

(g) Limited English Proficiency. PHAs must comply with HUD's "Final Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons" issued on January 22, 2007 and available at [http://portal.hud.gov/hudportal/HUD?src=/program\\_offices/fair\\_housing\\_equal\\_opp/promotingfh/lep-faq](http://portal.hud.gov/hudportal/HUD?src=/program_offices/fair_housing_equal_opp/promotingfh/lep-faq).

[56 FR 51580, Oct. 11, 1991; 81 FR 12374, March 8, 2016]

§ 966.57 Decision of the hearing officer.

(a) The hearing officer must prepare a written decision, including the reasons for the PHA's decision within a reasonable time after the hearing. A copy of the decision must be sent to the complainant and the PHA. The PHA must retain a copy of the decision in the tenant's folder. The PHA must maintain a log of all hearing officer decisions and make that log available upon request of

the hearing officer, a prospective complainant, or a prospective complainant's representative.

(b) The decision of the hearing officer will be binding on the PHA unless the PHA Board of Commissioners determines that:

(1) The grievance does not concern PHA action or failure to act in accordance with or involving the complainant's lease on PHA regulations, which adversely affects the complainant's rights, duties, welfare or status; or

(2) The decision of the hearing officer is contrary to applicable Federal, State or local law, HUD regulations or requirements of the annual contributions contract between HUD and the PHA.

(c) A decision by the hearing officer or Board of Commissioners in favor of the PHA or which denies the relief requested by the complainant in whole or in part will not constitute a waiver of, nor affect in any manner whatever, any rights the complainant may have to a trial de novo or judicial review in any judicial proceedings, which may thereafter be brought in the matter.

[81 FR 12375, March 8, 2016]

§ 966.58 [Reserved]

[56 FR 51580, Oct. 11, 1991]

§ 966.59 [Reserved]

[56 FR 51580, Oct. 11, 1991]

## Notas Finais

---

- <sup>i</sup> Se a autoridade habitacional usa uma empresa de administração privada para as operações do dia-a-dia do empreendimento, as ações da empresa em questão também são reclamáveis.
- <sup>ii</sup> Tal ato violaria as leis anti-retaliação do estado. Veja M.G.L. c. 186, § 18, e M.G.L. c. 239, § 2A.
- <sup>iii</sup> Projeto de Lei Habitação Nacional, *Programas de Habitação HUD: Direitos dos Locatários* (5ª Ed. 2018), Seção 10.2.1.2. O processo foi *Goldberg v. Kelly*, 397 U.S. 254 (1970).
- <sup>iv</sup> 760 C.M.R. § 4.02(2).
- <sup>v</sup> HUD, Agência Habitacional Pública (PHA) Guia de Planejamento (2001); Formulário HUD-50075-ST, Instruções, A1 (HUD encoraja os PHAs a publicar Planos em seus sites).
- <sup>vi</sup> Para as leis de reclamação estadual, veja 760 C.M.R. § 6.08 e M.G.L. c. 121B, § 32. Para as leis de reclamação federal, veja 24 C.F.R. § 966, Sub-parte B, e 42 U.S.C. § 1437d(k). Em alguns casos, o DHCD e o HUD podem permitir que a autoridade habitacional use um procedimento de reclamação similar na maioria de seus locais.
- No passado, o Departamento Habitacional e de Desenvolvimento Comunitário (DHCD), a agência do estado que supervisiona a moradia pública estadual, disse que seus regulamentos de reclamação se aplicavam tanto para a moradia pública estadual quanto federal. Veja *Comissário do Departamento de Assuntos Comunitários v. Autoridade Habitacional de Medford*, 363 Mass. 826, 298 N.E.2d 862 (1973), e *Comitê de Moradores de Harborview, Inc. v. Autoridade Habitacional de Quincy*, 368 Mass. 425, 332 N.E.2d 891 (1975). Isso não reflete mais a posição do DHCD. Veja 760 C.M.R. § 6.02(1) (760 C.M.R. § 6.00 se aplica a pessoas que moram em moradias públicas financiadas pelo estado).
- <sup>vii</sup> Para moradia pública federal, veja 24 C.F.R. § 966.4 (e)(8). Para moradia pública estadual, veja 760 C.M.R. § 6.06 (4)(j).
- <sup>viii</sup> Veja *Saxton v. Autoridade Habitacional da Cidade de Tacoma*, 1 F.3d 881 (9th Cir. 1993) que considerou um locatário de moradia pública cuja solicitação de incluir um membro da família de volta num contrato de arrendamento foi negado. Ele teve direito a uma audiência de reclamação, de acordo com o 24 C.F.R. § 966.50.
- <sup>ix</sup> Veja 24 C.F.R. § 8.53(b) (negação de acomodação razoável sujeita a direito de reclamação). Dada as informações médicas frequentemente sensíveis e/ou a falta de especialização dos leigos, a Autoridade Habitacional de Cambridge tem um procedimento a parte para recusas de acomodação razoável.
- <sup>x</sup> Alguns procedimentos de reclamação podem permitir uma reclamação tardia por justa causa demonstrada.
- <sup>xi</sup> Tal ato violaria as leis anti-retaliação do estado. Veja M.G.L. c. 186, § 18, e M.G.L. c. 239, § 2A.
- <sup>xii</sup> 760 C.M.R. § 6.06(8)(b), e 24 C.F.R. § 966.4(e)(8)(ii)(B), (l)(3)(iv). Veja também *Autoridade Habitacional de Cambridge v. Wedge*, 2000 Mass. App. Div. 235 (2000) (despejo indeferido por procedimento de reclamação inconcluído no momento de abertura de medida pela autoridade habitacional).
- <sup>xiii</sup> 760 C.M.R. § 6.03 (definição de “reclamação”), referência a 760 C.M.R. § 8.00: Privacidade e Confidencialidade.

- 
- xiv Lista de verificação do Código de Habitação, *disponível em*  
<https://www.masslegalhelp.org/housing/lt1-booklet-2-housing-code-checklist.pdf>.
- xv Existem regras de reclamação especiais de animais de estimação e comitês para moradias públicas de idosos/deficientes. Veja St. 1989, c. 151, 760 C.M.R. § 6.07(5), e DHCD Orientações de Animais de Estimação. A guarda de animais de estimação não está especificamente prevista em moradias públicas familiares estaduais. Para moradias públicas federais, existe um direito estatutário para manter animais de estimação comuns, sujeitos a regras razoáveis, e o procedimento de reclamação padrão se aplica. Veja 42 U.S.C. § 1437z-3.
- xvi 760 C.M.R. § 6.03, veja (c) sob a definição de “reclamação,” e 760 C.M.R. § 8.05.
- xvii 760 C.M.R. § 6.06(7)(a), 760 C.M.R. § 6.06(7)(b)(1-9), e M.G.L. c. 121B, § 32, parágrafo 7.
- xviii Por exemplo, a autoridade habitacional pode usar o mesmo contrato de arrendamento para seus locatários de moradias públicas do estado e federal com permissão (ou sob renúncia) do DHCD. Esse é o caso da Autoridade Habitacional de Boston.
- xix A seguir os exemplos das classes de drogas, de acordo o Capítulo 94 C:
- Classe A: Heroína, Morfina, Codeína, Opiáceos Prescritos, Fentanil
- Classe B: Ópio, Cocaína, LSD, Metadona, PCP, Barbitúricos, Anfetaminas
- Classe C: Mescalina, Peiote, Psilocibina (cogumelos psicodélicos)
- xx M.G.L. c. 121B, § 32; 760 C.M.R. § 6.06(7)(b)1-8. A lei estadual de inconveniente é a M.G.L. c. 139, § 19.
- xxi 760 C.M.R. § 6.06(7)(b)(9)), M.G.L. c. 121B, § 32 parágrafo 7. O padrão é similar ao discutido em *Hodess v. Bonefont*, 401 Mass. 693, 519 N.E.2d 258 (1988). Seria uma exceção se as leis estaduais de inconvenientes estivessem envolvidas e a autoridade habitacional pudesse mostrar que o convidado era, de fato, um "ocupante" da unidade (ex. namorado que mora).
- xxii 24 C.F.R. §§ 966.53(d), 42 U.S.C.A. § 1437d(k).
- xxiii A condenação por um crime depende se o estatuto específico prevê a condenação à casa de reabilitação. Perceba que a palavra aqui é "convicção", então, em alguns casos pode ter havido uma acusação de crime, mas nenhuma condenação, ex. barganha ou condenação numa acusação menor.
- xxiv 24 C.F.R. §§ 966.53(d), 42 U.S.C.A. § 1437d(k)..
- xxv Para situações em que um despejo seja considerado ou não reclamável, de acordo com a lei estadual, veja M.G.L. c. 121B, § 32. Para os propósitos em que os direitos de reclamação da lei estadual se aplicam, mesmo que você more numa moradia pública federal, veja *Spence v. Reeder*, 382 Mass. 398, 416 N.E.2d 914 (1981).
- xxvi 24 C.F.R. § 966.51(b) e 760 C.M.R. § 6.03, veja (d) sob a definição de “reclamação.” Veja ainda C.M.R. § 6.06(4)(p), que afirma que a autoridade habitacional deve iniciar os procedimentos de despejo contra outros locatários cujo comportamento tenha arriscado a saúde e a segurança do locatário da reclamação.
- xxvii Isso pode levantar questões relacionadas à Lei de Violência Contra a Mulher (VAWA). Para mais informações relacionadas à sobreviventes de abuso em moradias públicas acesse [MassLegalHelp.org.https://www.masslegalhelp.org/housing/dv/vawa-federal-public-housing](https://www.masslegalhelp.org/housing/dv/vawa-federal-public-housing)



---

(moradia pública federal) e <https://www.masslegalhelp.org/housing/dv/vawa-project-based-section8-vouchers-article> (projeto com base na seção 8). Veja ainda a Notificação de Direitos de Ocupação sob a Lei de Violência Contra a Mulher, Departamento de Habitação e Desenvolvimento Comunitário de Massa, *disponível em* <https://casamyrna.org/wp-content/uploads/2021/03/DHCD-VAWA-Notice.pdf>.

- xxviii 760 C.M.R. § 6.03, veja reclamação de “reclamação” e “reclamante.” Veja ainda M.G.L. c. 66A, § 1 (definição de “titular dos dados”), 760 C.M.R. § 49.02 (definição de “participante” do Programa de Voucher de Locação de Massachusetts Rental), e 760 C.M.R. § 53.02 (definição de “participante” do Programa de Voucher de Moradia Alternativa).
- xxix Isso também pode levantar questões relacionadas à violência doméstica. Veja a nota de rodapé 27, acima.
- xxx 24 C.F.R. § 966.53(b). Na moradia pública estadual, um membro existente na casa seria alguém qualificado como família. Veja a definição de Família (Casa) em 760 C.M.R. § 5.00. Para discussões sobre como membros existentes da casa são tratados pelo estado, veja *Arsenault v. Autoridade Habitacional de Chicopee*, 15 Mass. App. Ct. 939 (1983).
- xxxi A definição do estado de "reclamação" em 760 C.M.R. § 6.03, ao contrário das regras federais, não existem quaisquer restrições relacionadas à "reclamações de classe." Entretanto, na moradia pública estadual, cada indivíduo que está procurando alívio deve registrar uma reclamação.
- xxxii 24 C.F.R. § 966.51(b). Locatários tem direitos, entretanto, através de suas organizações de locatários, bem como de seus Conselhos Consultivos de Residentes, de negociar alterações na política com as autoridades habitacionais. Veja 24 C.F. R. Parte 964 (regras de participação de locatários) e 24 C.F.R. Parte 903 (Plano de Agência de Moradia Pública). Além disso, a autoridade habitacional deve avisar por escrito, com 30 dias de antecedência, os locatários afetados e dar-lhes a oportunidade de se manifestar sobre quaisquer alterações propostas no contrato de reclamação, procedimento de reclamação, ou cobranças, políticas, ou regras que sejam incorporadas como referência no contrato de arrendamento. Veja 24 C.F.R. §§ 966.3 (contrato de arrendamento), 966.5 (cobranças, políticas, ou regras), e 966.52(c) (procedimento de reclamação).
- xxxiii 760 C.M.R. § 6.08(4)(h).
- xxxiv 24 C.F.R. § 966.57(b).
- xxxv Existem várias estruturas de propriedade potencial para um projeto financiamento misto, por exemplo, propriedade por uma ou mais entidades provadas, uma autoridade habitacional pode ser co-proprietária com uma entidade privada, ou uma afiliada da autoridade habitacional pode ser proprietária ou co-proprietária da unidade.
- xxxvi Veja PIH Notice 2012-32, REV-3 (July 2017), como atualizado pelo PIH Notice 2018-11 (julho de 2018, Suplemento 3A e dezembro de 2018, Suplemento 3B) (RAD Notice), para mais informações sobre o programa RAD. Veja ainda PIH Notice 2021-07 (janeiro de 2021) (permitido para diferentes tipos de RAD e “misturas” da Seção 8 PBV, dependendo do nível da reabilitação e dos custos).
- xxxvii Veja 26 U.S.C. § 42, M.G.L. c. 23B, § 3, M.G.L. c. 62, § 6I, M.G.L. c. 53, § 31H, 760 C.M.R. § 54.00.
- xxxviii Annette Duke e Amy Copperman, Aluguel na Moradia Pública, Um Guia Jurídico para Locatários de Moradias Públicas em Massachusetts, Abril 12, 2019, *disponível em* <https://www.masslegalhelp.org/housing/lt3-rent.pdf> (doravante denominado Livreto do Aluguel).

- 
- xxxix Em 2021, em Massachusetts, era necessário \$3 bilhões de reparos de capital para a moradia pública estadual, mas apenas \$55 milhões em financiamentos de título foram distribuídos anualmente pelo financiamento de fórmula para as 242 autoridades habitacionais. Veja MassNAHRO, “o Portifólio de Habitação Pública do Atual Estado de Massachusetts,” *disponível em* [https://cdn.ymaws.com/massnahro.org/resource/resmgr/arpa\\_whitepaper.pdf](https://cdn.ymaws.com/massnahro.org/resource/resmgr/arpa_whitepaper.pdf)
- xl O Voucher Baseado em Projeto (PBV) é quando uma autoridade habitacional usa seus vouchers móveis da Seção 8 para financiar unidades de um empreendimento em particular. O programa Voucher Baseado em Projeto (PBV) está descrito em 42 U.S.C. § 1437f(o)(13) e 24 C.F.R. Parte 983. Muitas, mas não todas as disposições que se aplicam ao programa de voucher regular da Seção 8, se aplicam ao programa PBV - para mais detalhes, veja 24 C.F.R. § 983.2.
- xli O Livroto de Locação, está *disponível em* <https://www.masslegalhelp.org/housing/lt3-rent.pdf> (doravante Livroto do Aluguel).
- xlii Para o processo de audiência de conciliação da Seção 8, veja 24 C.F.R. § 982.555; para direitos à reclamação, veja 42 U.S.C. § 1437d(k), 24 C.F.R. Parte 966, Subparte B (federal) e 760 C.M.R. § 6.08 (estado).
- xliii Os Protocolos de Reclamação de Financiamento Misto usados para a Autoridade de Habitação de Boston-afiliadas e propriedades arrendadas-são um exemplo de quando os direitos à reclamação são estendidos a todas as unidades de substituição (seja RAD, PBV ou LIHTC).
- xliv 760 C.M.R. § 6.06(8)(b), e 24 C.F.R. § 966.4(e)(8)(ii)(B), (l)(3)(iv); veja também *Autoridade Habitacional de Cambridge v. Wedge*, 2000 Mass. App. Div. 235 (2000) (despejo indeferido por procedimento de reclamação inconcluído no momento de abertura de medida pela autoridade habitacional). Existe um argumento, para a moradia pública federal, que uma autoridade habitacional não pode nem mesmo entregar um aviso de desistência enquanto uma audiência de reclamação está pendente, mas isso não é universalmente aceito ou implementado pelas autoridades habitacionais. 24 C.F.R. 966.4 (l) (3)(iv),
- xlv Dependendo do procedimento de reclamação em particular, o locatário pode perder o direito à audiência, caso não compareça à audiência de conciliação.
- xlvi O aviso pode ser numa notificação de rescisão
- xlvii Algumas autoridades habitacionais oferecem uma reunião pré-reclamação com um supervisor da autoridade habitacional para tentar resolver a pendência mais uma vez.
- xlviii É uma exceção quando a decisão autoriza a autoridade habitacional a recorrer ao tribunal para despejo.
- xlix Veja comumente *Wojcik v. Lynn Housing Authority*, 66 Mass. App. Ct. 103 (2006).
- l 24 C.F.R. § 966.54.
- li 760 C.M.R. § 6.04(7).
- lii 760 C.M.R. §§ 6.06(8)(a), 6.08(4)(a).
- liii 760 C.M.R. § 6.08(4)(a).
- liv HUD, MANUAL DE OCUPAÇÃO DA MORADIA PÚBLICA, Apêndice V, § 18.4 (junho de 2003).

- 
- lv 760 C.M.R. § 6.08(4)(b).
- lvi 760 C.M.R. § 6.08(4)(c).
- lvii 760 C.M.R. § 6.08(4)(c).
- lviii 24 C.F.R. § 966.54.
- lix 24 C.F.R. § 966.56. Se a autoridade habitacional tem por padrão não tomar medidas face a uma reclamação em tempo hábil, isso pode ser contestado no tribunal. Veja *Samuels v. Autoridade Habitacional do Distrito de Columbia*, 669 F. Supp. 1133 (D.D.C. 1987) quando o tribunal descobriu que a autoridade habitacional falhou no procedimento de reclamação no qual as queixas dos locatários seriam ouvidas e processadas em tempo hábil. Obviamente, se uma autoridade habitacional está querendo despejar o locatário, o atraso sempre é útil para o inquilino.
- lx 24 C.F.R. §§ 966.52(a), 966.53.
- lxi Veja *Rivas v. Autoridade Habitacional de Chelsea*, 464 Mass. 369 (2013).
- lxii 760 C.M.R. § 6.08(4)(b).
- lxiii Veja Notificação da Moradia Pública 2000-03, Parte A, emitida por DHCD a todas as autoridades habitacionais locais em 3 de julho, 2000.
- lxiv 760 C.M.R. § 6.08(4)(b).
- lxv 724 C.F.R. §§ 966.52, 966.53. Se o contrato de arrendamento ou o procedimento de reclamação exige o comparecimento na audiência de conciliação e o locatário puder mostrar uma boa razão para não proceder de acordo, as exigências para exaurir a audiência de conciliação podem ser dispensadas pelo auditor ou painel.
- lxvi 724 C.F.R. §§ 966.52, 966.53.
- lxvii 24 C.F.R. § 966.56(b)(1). Além disso, nos casos de despejo da moradia pública federal, se a autoridade habitacional não permitir que o locatário possa examinar os documentos relevantes antes de uma reclamação ou uma audiência de reclamação, o despejo deve ser indeferido. Veja 42 U.S.C. § 1437d(l)(7); 24 C.F.R. § 966.4(m).
- lxviii 760 C.M.R. § 6.08(4)(d).
- lxix 760 C.M.R. § 6.08(4)(c).
- lxx 760 C.M.R. §§ 6.06(8)(b), 6.08(4)(c).
- lxxi 24 C.F.R. § 966.56(a).
- lxxii 24 C.F.R. § 966.53).
- lxxiii Veja a Pergunta 32: Como os auditores e os painéis são escolhidos?
- lxxiv Veja *Costa v. Autoridade Habitacional de Fall River*, 453 Mass. 614, 621-623 (2009) (encontrar pessoa que ouviu a audiência de conciliação e estava no painel e não foi imparcial).

- 
- lxxv 760 C.M.R. § 6.08(4)(e).
- lxxvi 24 C.F.R. § 966.56 (b)(3); 760 C.M.R. § 6.08(4)(e).
- lxxvii Os regulamentos não discutem os seus direitos caso a solicitação para uma audiência pública seja recusada.
- lxxviii 760 C.M.R. § 6.08(4)(e).
- lxxix O painel da audiência não é obrigado a seguir as regras da prova que se aplicariam no tribunal. 760 C.M.R. § 6.08(4)(f); 24 C.F.R. § 966.56(b)(1).
- lxxx veja *Anderson v. Autoridade Habitacional de Lowell*, No. 11-10580, 2012 WL 3965112 (D. Mass. 24 de agosto, 2012) (encontrar violação do devido processo quando o auditor conduziu uma investigação pós-audiência, e a decisão permaneceu parcialmente apoiada pelos resultados dessa investigação em que o locatário não recebeu notificação ou teve oportunidade de ser ouvido).
- lxxxi Observe a exceção para "boatos confiáveis" como relatórios policiais. *Veja Figgs v. Autoridade Habitacional de Boston*, 469 Mass. 354 (2014), *Seales v. Autoridade Habitacional de Boston*, 88 Mass. App. Ct. 643 (2015). Já que esses foram casos de rescisão da Seção 8, as mesmas regras provavelmente se aplicariam nas audiências de reclamação de moradias públicas.
- lxxxii 760 C.M.R. § 6.08(4)(f).
- lxxxiii Ver Ordem Permanente do Tribunal de Habitação 1-04: Padrões temporais para processos ajuizados no Departamento do Tribunal da Habitação, Ações Cíveis - Recursos de Agência Administrativa; Ordem Padrão do Tribunal Superior 1-95: Processamento e audiência de reclamação para revisão judicial de procedimentos de agências administrativas.
- lxxxiv 24 C.F.R. § 966.56(e).
- lxxxv 24 C.F.R. § 966.56(f).
- lxxxvi Orientação Final para Destinatários de Assistência Financeira Federal em relação ao título VI Proibições Contra a Discriminação de Origem Nacional que Afetam Pessoas com Proficiência Limitada em Inglês, 72 Fed. Reg. 2,732, 2,743 (22 de jan., 2007) (intérpretes devem ser disponibilizados sem custo à família); the Commonwealth of Mass. O Departamento de Habitação e o Plano de Acesso à Língua do Desenvolvimento Comunitário, e o plano de acesso ao idioma ou LEP da autoridade habitacional individual.
- lxxxvii 24 C.F.R. § 966.56(c). O procedimento de reclamação da autoridade habitacional deve ainda ser revisado para uma disposição para solicitar desocupação de uma inadimplência. Ainda, se a inadimplência estiver relacionada a uma deficiência, a autoridade habitacional deve considerar uma solicitação de uma nova audiência como um acolhimento razoável.
- lxxxviii 760 C.M.R. § 6.08(4)(g)
- lxxxix 24 C.F.R. §§ 966.56(b)(5), 966.57(a).
- xc 760 C.M.R. § 6.08(4)(g); 24 C.F.R. § 966.57(a).
- xcí 760 C.M.R. § 6.08(4)(h).

- 
- xcii Veja St. 1989, c.88. Para outras autoridades habitacionais, antes dos regulamentos do DHCD serem revisados em 1998, os locatários foram autorizados a procurar a revisão do Conselho em todos os casos, mas a autoridade habitacional poderia fazê-lo apenas quando demonstrasse que a decisão era contrária a lei ou arbitrária. Além disso, antes de 1998, os casos de rescisão de contratos de arrendamento poderia ser revisto pelo Conselho. Se os procedimentos de reclamação da autoridade habitacional ainda contiverem os padrões anteriores, eles prevalecerão.
- xciii 760 C.M.R. § 6.08(4)(i).
- xciv Veja G. L. c. 30A, § 14 (30 dias da decisão final do DHCD). Se não fosse possível apelar ao DHCD, então os prazos de certiorari (prazo de prescrição de 60 dias) se aplicariam.
- xcv 24 C.F.R. § 966.57(b).
- xcvi A revisão judicial certamente seria regida pelo estatuto de limitação de 60 dias certiorari, a menos que o locatário possa estabelecer uma violação da lei federal, que possa colocar o caso dentro do estatuto de limitação de três anos, de acordo com o 42 U.S.C. 1983.
- xcvii A lei de abertura de reunião do estado é M.G.L. c. 30A, §§ 18-25.
- xcviii O DHCD tem regulamentos relacionados ao reconhecimento e aos direitos das organizações locais de locatários. Veja 760 C.M.R. § 6.09.
- xcix 760 C.M.R. § 6.08(1) e (2). Nota: Em 1998, o DHCD mudou o seu regulamento de reclamação para a moradia pública estadual, mas permitiu que as autoridades habitacionais continuassem usando seus procedimentos de reclamação pré-aprovado, desde que a autoridade habitacional iniciasse medidas para alcançar "conformidade material" com os regulamentos revisados.
- c Apesar dessa exigência, é importante lembrar que o DHCD pode não ter o procedimento de reclamação aprovado em arquivo. Veja ainda a Pergunta 3, Como eu descubro qual procedimento de reclamação consta no meu empreendimento?
- ci Se o PHA está contando com uma isenção do DHCD para ter um procedimento de reclamação diferente (como um procedimento de reclamação consolidado que atenda aos requisitos estadual e federal), isso deve ser listado no plano da agência estadual sob isenções.
- cii 24 C.F.R. § 903.7(f).
- ciiii 24 C.F.R. § 966.52(c).
- civ See 24 C.F.R. § 966.53(e) e 760 C.M.R. § 6.00 (definição de auditores e painel de audiência).
- cv 760 C.M.R. § 6.08(3)(b)(3).
- cvi Veja Notificação de Moradia Pública 2000-03, Parte B, emitida por DHCD para todas as autoridades habitacionais em 3 de julho, 2000.
- cvi 24 C.F.R. § 966.53(e).
- cviii 24 C.F.R. § 966.3