DEPARTMENT OF CONSERVATION AND RECREATION
(DEPARTAMENTO DE CONSERVAÇÃO E RECREAÇÃO)



PLANO DE ACESSO LINGUÍSTICO

Revisão em vigor a partir de julho de 2026

I. INTRODUÇÃO

O Departamento de Conservação e Recreação (DCR) fortalece a conexão entre as pessoas e a natureza ao proteger e aprimorar nosso patrimônio natural, cultural e recreativo compartilhado. Nossa infraestrutura conecta as pessoas às paisagens e às instalações recreativas sob nossos cuidados, fortalecendo nossas comunidades e nossa economia. Temos o compromisso de administrar um sistema de parques onde todos os moradores e visitantes possam relaxar, refletir e sentir que pertencem aos nossos espaços abertos e às nossas terras públicas.

Esse compromisso inclui pessoas com proficiência limitada em inglês (LEP). Uma pessoa LEP é alguém que não consegue falar, ler, escrever ou compreender a língua inglesa em um nível que lhe permita interagir de maneira eficaz com os funcionários do DCR. Toda pessoa tem o direito de se identificar como uma pessoa LEP.

O DCR atualizou este Plano de Acesso Linguístico (LAP), que descreve as iniciativas em andamento e planejadas para oferecer serviços linguísticos e reduzir as barreiras enfrentadas pelas pessoas LEP. O DCR revisará e atualizará este LAP pelo menos a cada dois anos, ou com maior frequência, se necessário, para assegurar que ele continue atendendo às necessidades da comunidade.

II. FINALIDADE

A finalidade deste plano é descrever como o DCR pode continuar aprimorando a oferta de acesso efetivo a programas, serviços e atividades para pessoas LEP, de maneira justa e em tempo hábil.

Os objetivos deste LAP são:

- Melhorar o acesso das pessoas LEP aos programas, serviços e atividades, bem como a qualidade do que lhes é oferecido;
- Reduzir as disparidades e os atrasos na oferta de programas, serviços e atividades às pessoas LEP; e
- Otimizar a capacitação e os recursos disponíveis aos funcionários para aumentar a eficácia e assegurar a satisfação do público.

III. POLÍTICA

É política do DCR oferecer acesso efetivo a programas, serviços e atividades às pessoas LEP, para que elas não enfrentem ônus, atrasos ou redução na qualidade do atendimento em razão de barreiras linguísticas.

Padrão de acesso equitativo

Às pessoas LEP que entrarem em contato com o DCR por telefone, pessoalmente ou por vídeo, deverão ser oferecidos serviços profissionais de interpretação o mais prontamente possível e, em geral, dentro de um prazo razoável, comparável ao dos serviços prestados em inglês.

Os funcionários devem utilizar, sem demora, os serviços aprovados de interpretação por telefone ou vídeo.

As respostas por escrito às pessoas LEP deverão ser fornecidas dentro de um prazo razoável, comparável ao do atendimento prestado às pessoas que falam inglês. Os materiais escritos traduzidos deverão ser claros, precisos e culturalmente adequados.

IV. APLICABILIDADE

Esta política se aplica a todas as divisões e unidades do DCR.

V. FUNÇÃO

A missão do DCR é proteger, promover e aprimorar nosso patrimônio comum de recursos naturais, culturais e recreativos para o bem-estar de todos. Cuidar das terras públicas do nosso estado e da infraestrutura que lhes dá suporte exige tanto capacidade de atuação em grande escala quanto colaboração. Nossos funcionários mantêm vias-parque, parques, florestas e instalações recreativas; protegem a segurança pública; administram recursos hídricos essenciais; e trabalham com municípios e proprietários de terras particulares para cuidar de seu patrimônio natural.

Como um dos maiores e mais diversificados sistemas de parques estaduais do país, o DCR desempenha um papel fundamental na conexão de moradores e visitantes com os espaços ao ar livre. Nossas terras públicas e a infraestrutura que lhes dá suporte melhoram a saúde pública, fortalecem as comunidades e apoiam a economia.

Para assegurar que esses benefícios sejam acessíveis a todos, o DCR tem o compromisso de oferecer acesso efetivo a programas, serviços e atividades às pessoas LEP. Por meio da comunicação inclusiva e do acesso equitativo aos nossos recursos, estamos trabalhando

para tornar Massachusetts mais acolhedor e resiliente, um lugar onde todos possam desfrutar de nossos espaços compartilhados e sentir que de fato pertencem a eles.

O DCR concentra seus esforços em:

- Melhorar as oportunidades de recreação ao ar livre e a conservação dos recursos naturais;
- Restaurar e aprimorar nossas instalações;
- Ampliar a participação do público no cumprimento da missão do DCR; e
- Estabelecer sistemas e práticas de gestão de excelência.

Programas de Serviços Diretos do DCR

Recreação: Programas e atividades para o público em áreas de acampamento, trilhas de uso múltiplo, piscinas, praias de água salgada e doce, pistas de patinação, áreas com jatos d'água, campos esportivos, quadras de piso rígido, áreas de piquenique e parques infantis.

Acesso universal: Proporciona acessibilidade aos parques e programas para pessoas de todos os níveis de capacidade funcional, por meio de uma programação de recreação adaptada ao longo de todo o ano e de equipamentos recreativos especializados para uso em praias e pistas de patinação.

Serviços de guarda-parques e de interpretação do patrimônio: Promovem a educação ambiental, a interpretação do patrimônio natural e cultural e a conscientização sobre os regulamentos e sua fiscalização nas propriedades do DCR e na sede do Legislativo estadual. Os Serviços de Guarda-Parques também são responsáveis pela emissão de multas de estacionamento e pela cobrança de taxas.

Controle de incêndios florestais: Previne, detecta e combate incêndios florestais em terras públicas e particulares.

Gestão florestal: Protege e administra florestas, bacias hidrográficas e paisagens em terras públicas e regulamenta determinadas atividades florestais em terras particulares.

Unidades administrativas e sede: Fornecem acesso a informações sobre emprego, respostas a Solicitações de Respostas (RFRs) e Solicitações de Propostas (RFPs), autorizações de uso especial e reservas de áreas de acampamento, além de abrigarem diversas unidades responsáveis pela operação do sistema de parques, incluindo gestão florestal, recreação, engenharia e planejamento.

A saúde e a felicidade das pessoas em todo o estado de Massachusetts dependem da acessibilidade e da qualidade de nossa infraestrutura verde: nossos recursos naturais, instalações recreativas e importantes paisagens históricas. O DCR continua aprimorando a conexão vital entre as pessoas e a natureza. O LAP oferece uma oportunidade de tornar isso realidade para todas as pessoas que interagem com o DCR.

VI. PLANO DE ACESSO LINGUÍSTICO

Este LAP deverá ser implementado integralmente, sujeito à disponibilidade de recursos orçamentários. Ele representa o compromisso do órgão de assegurar que todos os moradores de Massachusetts possam acessar com facilidade seus serviços, programas, atividades e materiais.

Para os funcionários, este plano centraliza os recursos, a capacitação e os conteúdos e publicações multilíngues do órgão, além de estabelecer o padrão mínimo de acesso ao órgão para pessoas LEP.

Coordenação de Acesso Linguístico

A Dra. Monika Roy, diretora sênior de Justiça Ambiental, cujo e-mail é monika.roy@mass.gov, atuará como coordenadora de Acesso Linguístico do DCR e será responsável pela elaboração e implementação do Plano de Acesso Linguístico do DCR.

As atribuições da coordenação de Acesso Linguístico incluem:

- Capacitar os funcionários;
- Auxiliar na contratação de serviços de assistência linguística;
- Reavaliar e atualizar o LAP periodicamente, pelo menos a cada dois anos, para incorporar informações atualizadas sobre as populações LEP pertinentes;
- Consultar as partes interessadas; e
- Participar do Grupo de Trabalho de Acesso Linguístico da EEA.

Definições Relativas ao Acesso Linguístico

Tradução: É o processo de converter um texto escrito em um idioma de origem em um texto escrito equivalente em um idioma de destino, da forma mais completa e precisa possível, preservando o estilo, o tom e a intenção do texto e considerando as diferenças culturais e dialetais.

Interpretação: É o ato de ouvir, compreender, analisar e processar uma comunicação oral em um idioma (idioma de origem) e, em seguida, reproduzi-la fielmente, de forma oral, em outro idioma (idioma de destino), preservando o mesmo significado. Para pessoas com determinadas deficiências que afetam a comunicação, isso pode incluir compreender, analisar e processar uma comunicação oral ou em língua de sinais no idioma de origem e transmitir fielmente essas informações no idioma de destino, de forma oral, por legendas ou em língua de sinais, preservando o mesmo significado.

Acesso Linguístico nas Ações de Divulgação e Participação Pública

Como medida básica de acesso linguístico, o DCR fornecerá avisos de reuniões públicas traduzidos para os cinco idiomas mais falados no estado. Outros idiomas poderão ser disponibilizados mediante solicitação. Os avisos traduzidos de reuniões públicas incluirão as principais informações sobre a reunião, como título, data, horário, local ou informações de acesso virtual, uma breve descrição de sua finalidade, instruções para solicitar interpretação ou outros serviços de acesso linguístico e informações sobre como enviar comentários do público, quando aplicável.

Para outros tipos de ações de divulgação e participação relacionadas aos programas, serviços e atividades do DCR, que podem incluir subsídios para o desenvolvimento de políticas e/ou projetos, programas colaborativos, atividades em parceria, oportunidades de voluntariado, avisos públicos, comunicados e campanhas gerais de informação à comunidade, o DCR deverá identificar e oferecer medidas adequadas de acesso linguístico nos idiomas identificados pelos dados mais recentes disponíveis da ACS e do DESE, apresentados no mapa “Idiomas falados em Massachusetts”. Para determinar a área geográfica pertinente, deverá considerar, como ponto de partida: (i) um raio de cinco milhas para projetos com impactos relacionados ao ar; e (ii) um raio de uma milha para projetos com outros impactos ambientais, a menos que o DCR determine que outra área geográfica represente melhor a comunidade afetada ou o público previsto. O DCR também deverá determinar os idiomas adequados com base no histórico de participação pública, nas contribuições de parceiros comunitários e partes interessadas, nas solicitações recebidas, na natureza e importância da reunião ou atividade, no público previsto, nos recursos financeiros disponíveis, na capacidade da equipe, na disponibilidade de prestadores de serviços e na viabilidade operacional.

O DCR priorizará a ampliação dos serviços de tradução e interpretação em tempo real para iniciativas de abrangência estadual que envolvam impacto significativo sobre o público, saúde ou segurança pública, mudanças importantes no acesso do público ou nos serviços, audiências públicas formais ou uma necessidade comprovada de acesso linguístico. As

medidas de acesso linguístico poderão incluir avisos traduzidos, tradução de materiais essenciais, conteúdo multilíngue na internet, serviços de interpretação, instruções traduzidas para o envio de comentários e/ou outras medidas razoáveis. O DCR envidará esforços razoáveis para fornecer serviços adicionais de acesso linguístico em qualquer idioma solicitado com antecedência suficiente ou que o próprio DCR determine ser necessário para assegurar o acesso efetivo. Todas as atividades de acesso linguístico estarão condicionadas aos recursos financeiros disponíveis, à capacidade da equipe, à disponibilidade de prestadores de serviços e à viabilidade operacional.

Tradução de Documentos

Além do inglês, o DCR adotará medidas razoáveis para manter publicações de aplicação abrangente e materiais essenciais destinados ao público nos cinco idiomas mais falados no estado, conforme identificados pelos dados mais recentes disponíveis da ACS e do DESE, apresentados no mapa “Idiomas falados em Massachusetts”.

Se uma publicação ou outro material do DCR não estiver prontamente disponível no idioma de que uma pessoa LEP necessita, sua tradução poderá ser solicitada na página do DCR intitulada Solicitar Serviços de Tradução ou Interpretação para Documentos ou Eventos do DCR. Essa página contém um formulário para solicitar a tradução; após o envio, a solicitação será tratada pela coordenação de Acesso Linguístico. O formulário de solicitação de tradução de documentos também pode ser acessado pela página de Justiça Ambiental do DCR.

Interpretação em Tempo Real

Os serviços de interpretação em tempo real podem ser organizados com antecedência ou utilizados no momento da necessidade, por meio das seguintes opções:

- **Interpretação para reuniões públicas, eventos ou outras atividades da programação**: Esse serviço pode ser solicitado na página do DCR intitulada Solicitar Serviços de Tradução ou Interpretação para Documentos ou Eventos do DCR. Trata-se do mesmo formulário mencionado acima, que pode ser utilizado para solicitar a tradução de documentos. As solicitações serão encaminhadas à coordenação de Acesso Linguístico para processamento. O atendimento dessas solicitações está sujeito à antecedência com que forem feitas em relação ao evento, à disponibilidade de intérpretes e aos recursos financeiros disponíveis.
- **Interpretação em Língua de Sinais Americana (ASL):** Esse serviço está disponível mediante solicitação. Quando solicitado, o DCR trabalhará com a Comissão de

Massachusetts para Pessoas Surdas e com Deficiência Auditiva (MCDHH), por meio de sua página de solicitações, para providenciar intérpretes para o evento.

- **Interpretação sob demanda**: A equipe de Relações com a Comunidade do DCR atende, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, pelo telefone (617) 626-1250, ligações de pessoas que desejam apresentar contribuições ou fazer perguntas. Para atender às pessoas LEP, a equipe de Relações com a Comunidade acionará intérpretes por meio da empresa contratada pelo DCR, atualmente a Baystate Interpreters, para prestar apoio.
- **Solicitações de acesso linguístico relacionadas a uma deficiência, condição médica ou necessidade de uma adaptação razoável para acessar a programação ou os serviços**: Para oferecer apoio de acesso linguístico relacionado a essas necessidades, o DCR trabalhará com a coordenação responsável pela ADA no órgão para atender à solicitação:

  Moneesha Dasgupta
  DEI Manager & ADA Coordinator
  (617) 645-0358
  E-mail: Moneesha.Dasgupta2@mass.gov

Alertas do DCR

O DCR emite diversos alertas semanalmente sobre interdições de vias ou fechamento de locais no próprio dia ou de forma imprevista, bem como informações de saúde ou segurança pública. O DCR está trabalhando para integrar os alertas ao Mass.gov, para que possam ser traduzidos por meio do recurso de tradução de idiomas incorporado ao site. Além disso, os funcionários estão sendo capacitados para formatar os alertas de modo a facilitar a compreensão correta dos pontos principais pelas pessoas LEP. Por exemplo, as datas e os horários devem ser escritos com o horário no formato #:## AM/PM. Assim, “7/9 at 1” seria escrito como “Thursday July 9th at 1:00 PM (quinta-feira, 9 de julho, às 13:00h)” para assegurar que leitores que não sejam dos Estados Unidos não interpretem a data como 7 de setembro e que aqueles provenientes de culturas em que o formato de 24 horas é mais utilizado possam compreender se o horário é à tarde ou pela manhã. Além disso, o texto completo permite que o usuário insira a frase em um aplicativo ou site de tradução para obter um resultado correto, independentemente das configurações regionais de seu dispositivo ou aplicativo.

Uso de Ferramentas de Inteligência Artificial (IA) para Acesso Linguístico

Atualmente, o DCR não utiliza IA nem outros serviços digitais para atender às suas necessidades de tradução de documentos. No entanto, o DCR está aberto a explorar de

maneira criteriosa como soluções baseadas em IA poderiam apoiar nossos esforços para ampliar a acessibilidade linguística e complementar o conhecimento especializado de profissionais. Qualquer uso futuro de ferramentas de IA será orientado por nosso compromisso com a precisão e com as necessidades dos moradores do estado que atendemos.

Conteúdo na Internet

Todas as páginas do Mass.gov podem ser traduzidas automaticamente pela opção “Select Language” (“Selecionar idioma”), na parte superior da tela. O DCR está inserindo, na parte superior de formulários on-line, alertas e outras páginas de conteúdo, o aviso “Observação: todos os sites do Mass.gov (inclusive este formulário) podem ser traduzidos automaticamente pela opção “Selecionar idioma”, na parte superior da tela”, para informar as pessoas sobre esse recurso.

Conformidade com a ADA e a Seção 508

O DCR tem o compromisso de assegurar que seu conteúdo digital e seus serviços on-line sejam acessíveis a todas as pessoas, inclusive àquelas com deficiência. O Título II da Lei dos Americanos com Deficiência (ADA) se aplica a todos os serviços, programas e atividades oferecidos pelos governos estaduais e locais, inclusive os disponibilizados on-line e por aplicativos móveis. Em consonância com o Título II e com a Política de Acessibilidade Digital Institucional do estado, o conteúdo digital do DCR, incluindo sites, documentos eletrônicos, conteúdo multimídia e mídias sociais, deve atender às Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG), versão 2.1, níveis A e AA, como padrão técnico mínimo de acessibilidade. Além disso, os documentos e as comunicações eletrônicas devem seguir as orientações e os requisitos de testes estabelecidos na Política de Acessibilidade Digital Institucional do estado.

A Política de Acessibilidade Digital Institucional exige que o DCR assegure que os funcionários concluam as capacitações obrigatórias e específicas de suas funções em acessibilidade digital e que a acessibilidade seja incorporada aos requisitos de planejamento de projetos de desenvolvimento de aplicativos. As obrigações de acessibilidade digital do DCR também se estendem aos fornecedores terceirizados: aplicativos para a web e dispositivos móveis, conteúdo da web e materiais complementares de instrução ou documentação fornecidos por um fornecedor ou terceiro contratado também devem cumprir as WCAG, versão 2.1, níveis A e AA. O DCR incorporará os requisitos de acessibilidade aos processos de aquisição e contratação e aos contratos, conforme cabível.

Para fins desta política, “acessibilidade” significa oferecer a uma pessoa com deficiência a oportunidade de obter as mesmas informações, participar das mesmas interações e usufruir dos mesmos serviços que uma pessoa sem deficiência, de maneira igualmente eficaz e integrada, com facilidade de uso substancialmente equivalente e com o mesmo nível de segurança e privacidade. O DCR atuará em conformidade com o Centro de Acessibilidade para Serviços de Consultoria, Educação e Apoio (ACCESS) do estado e com a Secretaria Executiva de Serviços de Tecnologia e Segurança (EOTSS), para assegurar a conformidade contínua e o aprimoramento permanente dos recursos digitais do DCR.

Funcionários Multilíngues no DCR

O DCR apoia a contratação e a retenção de funcionários multilíngues para todos os cargos, especialmente para funções de atendimento ao público e para a equipe de Relações com a Comunidade do órgão.

Capacitação dos Funcionários

O Plano de Acesso Linguístico (LAP) será:

- Disponibilizado internamente a todos os funcionários;
- Incorporado à orientação inicial dos novos funcionários;
- Apresentado aos gestores para que tenham pleno conhecimento e compreensão do LAP, a fim de reforçar a importância do plano e assegurar sua implementação pelos funcionários; e
- Apresentado aos funcionários do DCR que têm contato com o público, para que sejam capacitados a trabalhar de maneira eficaz com pessoas LEP e com intérpretes por telefone.

Monitoramento

O DCR revisará e atualizará seu Plano de Acesso Linguístico pelo menos a cada dois anos, ou com maior frequência, conforme necessário.

Cada revisão considerará os seguintes aspectos:

- Se houve mudanças significativas na predominância dos idiomas falados em Massachusetts;
- Se os funcionários conhecem e compreendem o documento do LAP e se sentem à vontade para utilizar os serviços nele descritos;
- Se outros documentos precisam ser traduzidos;

- A identificação de quaisquer questões ou problemas relacionados ao atendimento de pessoas LEP que possam ter surgido no último ano; e
- A identificação de quaisquer ações recomendadas para oferecer serviços linguísticos mais adequados às necessidades e mais eficazes, como acrescentar documentos à lista de materiais a serem traduzidos, criar ou ampliar parcerias com organizações comunitárias ou alterar as prioridades de alocação de pessoal.

O monitoramento da eficácia de um Plano de Acesso Linguístico poderá incluir:

- A análise de dados atuais e anteriores sobre o uso da assistência linguística, incluindo os idiomas atendidos;
- A realização de pesquisas com os funcionários sobre a frequência com que utilizam os serviços de assistência linguística, se consideram necessárias mudanças nos serviços oferecidos ou nos prestadores utilizados e se acreditam que os serviços de assistência linguística existentes atendem às necessidades das comunidades LEP em sua área de atendimento; e
- O acompanhamento dos comentários de organizações comunitárias, serviços de assistência jurídica e outras partes interessadas sobre a eficácia e o desempenho do órgão na garantia de acesso efetivo às pessoas LEP.

A pessoa responsável pela coordenação de Acesso Linguístico do DCR deverá participar de reuniões trimestrais organizadas pela pessoa designada para coordenar o acesso linguístico na Secretaria Executiva de Energia e Assuntos Ambientais, para avaliar a implementação deste plano.

Se você tiver algum problema ou dúvida sobre a implementação deste Plano de Acesso Linguístico, entre em contato com o Escritório de Acesso e Oportunidades do Gabinete do Governador pelo e-mail eduardo.morenomendez@mass.gov ou govcommunityaffairs@mass.gov. Você também pode entrar em contato com a coordenadora de Acesso Linguístico do DCR, Dra. Monika Roy, pelo e-mail monika.roy@mass.gov.