

ESCRITÓRIO EXECUTIVO DE ENERGIA E ASSUNTOS AMBIENTAIS
(EXECUTIVE OFFICE OF ENERGY AND ENVIRONMENTAL AFFAIRS)

EEA



PLANO DE ACESSO LINGUÍSTICO

Índice

Gabinete do Secretário	3
Escritório de Gestão da Zona Costeira	
Escritório da Lei de Política Ambiental de Massachusetts	
Escritório de Assistência Técnica de Massachusetts	
Departamento de Serviços Públicos	17

GABINETE DO SECRETÁRIO
PLANO DE ACESSO LINGUÍSTICO

MISSÃO DO GABINETE DO SECRETÁRIO

O Escritório Executivo de Energia e Assuntos Ambientais (EEA) ([*Executive Office of Energy and Environmental Affairs*](#)) procura proteger, preservar e melhorar os recursos ambientais do *Commonwealth*, garantindo ao mesmo tempo um futuro de energia limpa para os residentes do estado. Através da gestão de espaços abertos, proteção dos recursos ambientais e melhoria da energia limpa, o EEA trabalha incansavelmente para tornar Massachusetts um lugar maravilhoso para viver, trabalhar e criar uma família.

A função do Escritório de Gestão da Zona Costeira de Massachusetts (CZM) ([*Massachusetts Office of Coastal Zone Management*](#)) é equilibrar o impacto das atividades humanas com a proteção dos recursos costeiros e marinhos através de planejamento, envolvimento público, educação, investigação e gestão sólida dos recursos.

A Lei da Política Ambiental de Massachusetts (MEPA) ([*Massachusetts Environmental Policy Act*](#)) conduz análises dos impactos ambientais de projetos que exigem “ações da agência”, como licenças, transferências de terras ou assistência financeira, por parte de agências estaduais e certas autoridades municipais. A intenção do processo de revisão do MEPA é proporcionar oportunidades significativas para a revisão pública dos potenciais impactos ambientais antes que a Agência adote medidas sobre o projeto.

O Escritório de Assistência Técnica de Massachusetts (OTA) ([*Massachusetts Office of Technical Assistance*](#)) é uma agência não reguladora que fornece assistência técnica gratuita e confidencial aos fabricantes de produtos e empresas em geral de Massachusetts sobre a redução do uso de tóxicos, prevenção da poluição e conservação de recursos.

DEFINIÇÕES

Indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês (LEP): Pessoas que não falam Inglês como idioma principal e que têm capacidade limitada de ler, falar, escrever ou compreender Inglês. Indivíduos com LEP incluem indivíduos surdos e com deficiência auditiva.

Acesso ao idioma: Fornece aos indivíduos com LEP, acesso significativo aos mesmos serviços que os indivíduos que falam Inglês.

Acesso significativo: Assistência linguística que resulta em comunicação correta, oportuna e eficaz, sem nenhum custo para o indivíduo com LEP que necessita de assistência para eliminar barreiras de comunicação, como interpretação de linguagem de sinais, legendagem em tempo real ou outra forma acessível de comunicação, conforme exigido pelo Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964, conforme alterada; Seção 504 da Lei de Reabilitação de 1973; a Lei de Discriminação Etária de 1975, Título IX das Emendas Educacionais de 1972; e Seção 13 das Emendas da Lei Federal de Controle da Poluição das Águas de 1972 (coletivamente denominadas “estatutos federais de não discriminação”). Acesso significativo denota acesso que não é significativamente atrasado, restrito ou inferior em comparação com programas ou atividades oferecidas a indivíduos com proficiência em Inglês.

Documentos vitais: Documentos vitais são documentos que contêm informações críticas sobre programas, atividades e serviços da agência, incluindo os direitos de elegibilidade dos residentes, disponíveis em Inglês, o que pode negar acesso equitativo e significativo a indivíduos que não falam Inglês e a indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês. Os documentos vitais podem incluir informações essenciais para o acesso a programas ou atividades e incluem, mas não estão limitados a: formulários de consentimento e reclamações, solicitações de serviços on-line e em papel, formulários de admissão, notificações relativas à elegibilidade de serviços, notificações relativas a redução ou eliminação de serviços, avisos de apelação, avisos aos indivíduos com LEP sobre serviços linguísticos gratuitos, documentos exigidos por lei e notificações sobre a disponibilidade de interpretação e assistência linguística.

População com Justiça Ambiental: Um bairro que atenda a um ou mais dos seguintes critérios: (i) a renda familiar média anual não deve ser superior a 65% da renda familiar média anual em todo o estado; (ii) as minorias compreendem 40 por cento ou mais da população; (iii) 25 por cento ou mais dos agregados familiares não possuem proficiência na língua inglesa; ou (iv) as minorias compreendem 25 por cento ou mais da população e a renda familiar média anual do município em que o bairro está localizado não excede 150 por cento da renda familiar média anual em todo o estado.

Tradução: É o processo de conversão de texto escrito de um idioma de origem em um texto escrito equivalente em um idioma de destino da forma mais completa e exata possível, mantendo o estilo, o tom e a intenção do texto e considerando as diferenças de cultura e dialeto.

Interpretação: É o ato de ouvir, compreender, analisar e processar uma comunicação falada em um idioma (idioma de origem) e, em seguida, traduzi-la oral e fielmente¹ em outro idioma falado (idioma de destino), mantendo o mesmo significado. Para indivíduos com certas deficiências que afetam a comunicação, isso pode incluir compreender, analisar e processar uma comunicação falada ou sinalizada no idioma de origem e transmitir fielmente essas informações para um idioma de destino falado, legendado ou sinalizado, mantendo o mesmo significado.

¹ Interpretar de forma precisa e completa, sem acrescentar ou subtrair significado.

I. INTRODUÇÃO

O Escritório Executivo de Assuntos Energéticos e Ambientais de Massachusetts (EEA) está empenhado em melhorar a acessibilidade dos seus programas, atividades e serviços para indivíduos com proficiência limitada em inglês (LEP). O EEA preparou este **Plano de Acesso Linguístico (LAP** ou “plano”) para reduzir barreiras e garantir que as populações LEP tenham acesso significativo aos serviços, programas e atividades. O EEA irá rever e atualizar este LAP pelo menos de dois em dois anos para garantir que continua a atender as necessidades da comunidade e está em conformidade com a Ordem Executiva 615.

II. PROPÓSITO

O propósito deste plano é garantir o acesso equitativo e significativo a todos os serviços, programas, atividades e materiais do EEA para indivíduos com LEP, sem custos diretos para eles. O EEA está empenhado em disponibilizar serviços a indivíduos com LEP como parte da sua missão. O EEA trabalhará com cada uma das suas agências, cada uma delas desenvolvendo seu próprio **Plano de Acesso Linguístico - LAP**, para garantir a conformidade em todo o Secretariado com a Ordem Executiva 615, que exige LAPs para cada agência.

Os objetivos do LAP do EEA são (i) melhorar a qualidade e o acesso quando se trata de serviços, programas e atividades estatais para indivíduos com LEP; (ii) reduzir disparidades e atrasos, se houver, na prestação de serviços/programas estatais a indivíduos elegíveis com LEP; e (iii) aumentar a eficácia da agência e a satisfação do público. A adesão a este LAP promoverá o cumprimento dos estatutos federais de não discriminação (por exemplo, Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964) e orientações contra a discriminação de origem nacional, a Ordem Executiva federal 13166, o estatuto sobre antidiscriminação do estado, a Ordem Executiva 526 e a Ordem Executiva Pedido 615.

Este **Plano de Acesso Linguístico - LAP** eliminará barreiras para indivíduos com LEP e permitirá maior acesso aos serviços existentes. O LAP também garantirá que todos os funcionários sejam informados sobre a melhor forma de ajudar os indivíduos com LEP no acesso a esses recursos. O EEA garantirá que qualquer um dos serviços, programas ou atividades da agência que estejam disponíveis para indivíduos de língua inglesa também serão disponibilizados no idioma, de maneira justa e oportuna, para **Indivíduos com proficiência limitada em inglês (LEP)**.

III. POLÍTICA E APLICABILIDADE

É política do EEA fornecer acesso equitativo e significativo a serviços, programas e atividades estatais aos constituintes com LEP. Esta política se aplica a todos os escritórios e departamentos do EEA, incluindo, entre outros, o Escritório de Gerenciamento da Zona Costeira, o Escritório de Aplicação da Lei e Polícia Ambiental, o Escritório da Lei de Política Ambiental de Massachusetts e o Escritório de Assistência Técnica.

Os serviços LEP do EEA serão orientados por quatro fatores de análise: (1) o número de pessoas LEP que podem ser afetadas por um programa, atividades e serviços (2) a frequência com que os indivíduos LEP entram em contato com o programa, atividades e serviços (3) a natureza e importância do programa, atividades e serviços para a vida das pessoas e (4) recursos disponíveis ao EEA.

IV. RECURSOS DE ACESSO A VÁRIAS LÍNGUAS

Fornecedores Contratados pelo Estado

O EEA mantém contratos com múltiplos fornecedores ([state vendors](#)) para prestar serviços de tradução e interpretação para o gabinete do Secretário e qualquer um dos seus departamentos. A lista de fornecedores do [PRF75](#) (Serviços de Interpretação e Tradução de Língua Estrangeira) que o EEA concedeu inclui, entre outros, (i) Fox Translation Services; (ii) Language Bridge, LLC; (iii) Catholic Charitable Bureau of the Archdiocese of Boston; (iv) ESL & TOEFL Associates, LLC; (v) International Translation Company; e (f) a equipe da Baystate Interpreters, Inc. pode contatar qualquer fornecedor da lista de contratos estaduais, mas necessitará concluir o processo de Solicitação de Cotações (RFQ) no COMMBUYS se o EEA não tiver contratado o fornecedor anteriormente.

Redução de Custos

O EEA padronizará documentos, quando aplicável, para reduzir custos e a necessidade de tradução. O EEA também se envolverá na partilha de informações por parte dos Coordenadores de Acesso Linguístico do Secretariado, bem como centralizará os serviços de intérpretes ou tradutores para obter vantagens de custos (adquirir o serviço de um fornecedor por um período prolongado, em vez de projeto em projeto). Além disso, o EEA utilizará cartões de identificação de idioma (ou “I Speak Cards”) para determinar o(s) idioma(s) falado(s) por indivíduos com LEP que acessam seus programas, atividades e serviços. Por exemplo, existem “I Speak Cards” nos quais “Marque esta caixa se você lê ou fala inglês” está escrito em vários idiomas (38) disponíveis para download clique [aqui](#).

Correspondência

O EEA utilizará este rótulo genérico para documentos que oferecem informações sobre programas, serviços ou atividades. O EEA disponibilizará serviços linguísticos em pelo menos nas 5 línguas mais faladas no Commonwealth e outras línguas, conforme solicitado. Este rótulo genérico também poderá ser incluído na correspondência ou em materiais impressos e eletrônicos para avaliar os idiomas adicionais necessários.

This document contains important information. Please have it translated immediately.	Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurlo immediatamente.	ខេត្តសានសងប័បនី បំរុងខ្ញុំដូរខ្ញុំសំរាប់។ រាងលុន។ខេត្តសានសងប័បនី បែបខេត្ត យ៉ាងបំរុងខ្ញុំ។
В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.	Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.	ឯកសារនេះមាននូវព័ត៌មានដ៏សំខាន់ ។
Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente.	此文件含有重要信息。 請立即找人翻譯。	សូមបកប្រែវាជាបន្ទាន់ ។
تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يرجى ترجمتها فوراً.	본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.	Ce document contient des informations importantes. Veuillez le faire traduire au plus tôt.
Docikman sa gen enfòmasyon enpòtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.	Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.	

Diretrizes para Tradução Escrita

Ao traduzir um documento, a equipe deve seguir estas etapas:

- Identificar quais idiomas são necessários para tradução para a comunidade impactada. Projetos com implicações estaduais deverão ter o rótulo acima mencionado inserido e traduzido.
- Traduzir documentos vitais de interesse para indivíduos com LEP para os 5 principais idiomas. Documentos vitais são documentos que contêm informações críticas sobre programas, atividades e serviços da agência, incluindo os direitos de elegibilidade dos residentes.
- Enviar por e-mail uma versão em documento Word dos materiais a serem traduzidos para os fornecedores listados em Fornecedores Contratados pelo Estado para solicitar um orçamento. Recomenda-se que a equipe busque pelo menos três (3) cotações de fornecedores no contrato estadual para avaliar qual fornecedor oferece as melhores tarifas e é capaz de cumprir o prazo aplicável.
- As informações de contato dos fornecedores podem ser encontradas no [PRF75 Statewide Contract](#).

Interpretação para Serviços de Eventos ao Vivo

O EEA fornecerá interpretação oral simultânea de reuniões, eventos e procedimentos ao vivo (incluindo reuniões de envolvimento da comunidade e audiências públicas) por intérpretes qualificados. O EEA também fornecerá essa interpretação para outros programas e atividades, se apropriado, e outros idiomas solicitados, se isso permitir que indivíduos com LEP participem de forma significativa nessas reuniões, eventos, procedimentos, programas e atividades. A equipe do EEA garantirá que, para reuniões, eventos e procedimentos ao vivo prolongados, pelo menos dois intérpretes sejam contratados para permitir intervalos; o objetivo é evitar erros causados por fadiga mental. O EEA fornecerá oportunidade adequada para os intérpretes revisarem os materiais antes das reuniões, eventos e procedimentos ao vivo.

Serviços ASL (*Língua de Sinais Americana*)

Quaisquer solicitações de intérpretes de língua de sinais americana devem ser feitas pelo menos duas semanas antes da data do serviço através da Comissão de Massachusetts para Surdos e Deficientes Auditivos e pelo menos dois dias antes da data do serviço, a menos que a solicitação seja uma emergência. O EEA não exige que a equipe busque aprovação prévia antes de enviar uma solicitação para contratar um intérprete de ASL. Observe que após o preenchimento de uma solicitação, o cancelamento poderá ser feito no máximo dois dias úteis antes da data do serviço para evitar a cobrança pelo serviço. O processo para solicitar um intérprete de ASL ou provedor CART pode ser encontrado [aqui](#).

Serviços CART

Qualquer pessoa que se identifique como “Surda Oral” utilizará comunicação verbal ou Tradução em Tempo Real de Acesso à Comunicação (CART). CART é uma tradução literal da palavra falada em texto escrito. As solicitações de serviços CART devem ser feitas pelo menos duas semanas antes da data do serviço através da Comissão de Massachusetts para Surdos e Deficientes Auditivos e pelo menos dois dias antes da data do serviço, a menos que a solicitação seja uma emergência. O EEA não exige que a equipe busque aprovação prévia antes de enviar uma solicitação para adquirir um CART ou intérprete de legenda. Após o preenchimento da solicitação, o cancelamento poderá ser feito no máximo dois dias úteis antes da data do serviço para evitar taxas de serviço. O processo para solicitar um intérprete de ASL ou provedor CART pode ser encontrado [aqui](#).

Acesso Significativo para Pessoas com Deficiências

O objetivo do acesso significativo para uma comunicação eficaz para pessoas com deficiências é promover a conformidade com os estatutos federais de não discriminação e garantir que uma pessoa com visão, fala, linguagem, audição ou outra deficiência possa transmitir informações, comunicar-se e receber informações do EEA. Podem ser necessários auxílios e serviços auxiliares para comunicar de forma significativa com pessoas com deficiências. Pessoas com deficiências podem necessitar diferentes dispositivos auxiliares ou tecnologia assistiva para acesso à linguagem e à comunicação, dependendo das suas necessidades funcionais.

O EEA fornecerá leitores de telas para pessoas cegas ou com baixo grau de visão, bem como texto alternativo para descrever imagens que os leitores de telas não conseguem interpretar. O EEA também fornecerá serviços ASL ou CART para pessoas surdas ou com deficiência auditiva. Os pedidos de adaptações razoáveis para pessoas com deficiências devem ser dirigidos ao Diretor de Diversidade, Equidade e Inclusão do Secretariado, Coordenador ADA do Secretariado e Coordenadoria da Não Discriminação, Melixza Ensenyie, Escritório Executivo de Assuntos Energéticos e Ambientais, 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114, em (617) 872-3270, Melixza.Esenyie2@mass.gov ou [aqui](#).

Protocolo para Solicitação de Serviços Linguísticos

O pessoal do EEA deve identificar as 5 a 10 línguas mais faladas no Commonwealth para interpretação de reuniões públicas e tradução de documentos vitais. Se for necessária interpretação e tradução para uma reunião pública sobre uma iniciativa ou projeto estadual, os documentos vitais deverão ser traduzidos e as reuniões interpretadas nos 5 principais idiomas falados no Commonwealth. Para projetos específicos em termos de locais, todos os documentos vitais deverão ser traduzidos e as reuniões deverão ser interpretadas nos 10 principais idiomas falados pela população com LEP em um raio de 1.600 metros. Para projetos que não sejam específicos em termos de locais e não tenham endereço, todos os documentos deverão ser traduzidos e as reuniões deverão ser interpretadas nos 10 principais idiomas falados num raio de 400 metros do projeto. Idiomas adicionais devem ser fornecidos conforme solicitado. Os funcionários devem consultar os seguintes recursos para determinar a amplitude e o escopo dos serviços linguísticos necessários:

- The 2015 American Community Survey (*Pesquisa da Comunidade Americana de 2015 (atualizada)*) disponível através do site [United States Census Bureau](http://www.census.gov);
- Quaisquer dados demográficos, disponíveis através de fontes públicas, sobre a capacidade linguística que indiquem que os indivíduos falam Inglês “menos do que muito bem”;
- EEA’s [EJ Map Viewer](#) (nível estadual); e,
- Organizações comunitárias, sistemas escolares, organizações religiosas e outras organizações comunitárias podem muitas vezes ajudar na identificação de populações onde é necessária uma sensibilização adicional.

Competência dos Intérpretes

A equipe do EEA deve obter pelo menos três orçamentos dos fornecedores, conforme mencionado acima, para avaliar as melhores taxas e requisitos de prazo. Para garantir um serviço confiável, é uma boa prática perguntar sobre a área de especialização do fornecedor (ou seja, área ou setor) e as qualificações dos intérpretes para fornecer interpretação oral simultânea para reuniões, eventos e procedimentos ao vivo. Um intérprete deve demonstrar proficiência e capacidade de comunicar informações em Inglês e no outro idioma, e ser proficiente no modo apropriado de interpretação (ou seja, consecutivo, simultâneo ou ASL). Também é crucial que o intérprete tenha conhecimento em ambos os idiomas de quaisquer termos ou conceitos especializados distintos do programa, serviço ou atividade e de qualquer vocabulário ou fraseologia distintiva usada pelos indivíduos afetados com LEP. Além disso, os intérpretes devem (i) compreender e seguir as regras de confidencialidade e imparcialidade na mesma medida que o pessoal do EEA e, na medida em que a sua posição o exija, e (ii) compreender e cumprir as suas funções como intérpretes, sem se desviarem para uma função de consultor jurídico, engenheiro, especialista da comunidade ou outra função.

Solicitação de Tradução de Documentos

O pessoal do EEA deve tomar as medidas descritas acima para garantir um acesso significativo aos programas, atividades ou serviços por parte de indivíduos com LEP. O pessoal do EEA deve garantir que a tradução de documentos vitais para reuniões públicas esteja acessível pelo menos 14 dias antes do evento público, se possível, para garantir que a informação esteja disponível ao público-alvo em tempo útil para permitir uma participação significativa da comunidade.

V. IMPLEMENTAÇÃO

Este LAP será implementado em sua totalidade, pois demonstra o compromisso do EEA em garantir que todos os residentes de Massachusetts possam ter acesso imediato às informações e aos recursos, além de participar de forma significativa em programas e atividades.

Para o quadro de pessoal do EEA, este plano centraliza recursos e treinamento e descreve o padrão de acesso significativo para indivíduos com LEP. O LAP do EEA esforça-se por garantir o envolvimento significativo e equitativo de todas as pessoas através da implementação das seguintes diretrizes:

Coordenadoria de Acesso Linguístico da Secretaria

A Coordenadora de Acesso Linguístico da Secretaria, Caroline Lemoine, Diretora Adjunta da Justiça Ambiental, no telefone (857) 378-1703 ou caroline.lemoine2@mass.gov, é responsável por implementar este plano e garantir que esteja em conformidade. As responsabilidades da Coordenadoria de Acesso Linguístico do EEA incluem:

- Realização de treinamento de pessoal;
- Auxílio na aquisição de serviços de assistência linguística;
- Reavaliação e atualização periodicamente ou pelo menos a cada dois anos o LAP para refletir informações atualizadas sobre populações LEP relevantes;
- Consultoria às partes interessadas; e
- Facilitar atividades do Grupo de Trabalho sobre Acesso Linguístico do EEA.

Etapas das Ações

A Coordenadoria do Acesso Linguístico do Secretariado desenvolverá treinamento em acesso linguístico para o pessoal cuja responsabilidade é providenciar serviços de acesso linguístico para o seu respectivo programa, divisão ou escritório. O Grupo de Trabalho sobre Acesso Linguístico da Secretaria ajudará no desenvolvimento de componentes de treinamento e fornecerá recomendações apropriadas.

Serão tomadas medidas razoáveis para garantir que o pessoal apropriado receba treinamento adequado com relação ao LAP, às políticas do Boletim A&F nº 16 e aos processos internos para

solicitar serviços de acesso linguístico. Os treinamentos podem incluir, mas não estão limitados a:

- Trabalhar de maneira eficaz com indivíduos com LEP e intérpretes por telefone; e
- Implementação do LAP.

O LAP será:

- Publicado internamente para todos os funcionários;
- Incorporado nas orientações para novos colaboradores/funcionários;
- Apresentado à administração para que tenha pleno conhecimento e compreensão do LAP, para reforçar a importância do plano e garantir a sua implementação pelo pessoal; e
- Apresentado ao quadro de funcionários do EEA que tem contato com o público para que esse pessoal seja treinado para trabalhar eficazmente com indivíduos com LEP e intérpretes por telefone.

Avaliação das Necessidades de Serviços Linguísticos

A Coordenadoria de Acesso Linguístico do EEA colaborará com o Escritório de Justiça e Equidade Ambiental para realizar uma avaliação de necessidades. A avaliação das necessidades irá:

- Identificar e caracterizar a natureza e a importância dos vários serviços, atividades e programas prestados pela agência para ajudar a determinar as prioridades de prestação de serviços para garantir o acesso de indivíduos com LEP;
- Coletar dados sobre a composição linguística da população servida pelo EEA e considerar se os dados indicam que algum grupo linguístico específico não está sendo atendido ou está subrepresentado; e
- Identificar todos os pontos de contato entre a agência e o público e potenciais barreiras linguísticas ou relacionadas com a língua aos serviços e programas.

A Coordenadoria de Acesso Linguístico do EEA facilitará reuniões bimestrais com o Grupo de Trabalho de Acesso Linguístico para divulgar informações e compartilhar lições aprendidas e melhores práticas para implementar o LAP do EEA.

O EEA utiliza informações do [United States Census Bureau](#) (*Censo dos Estados Unidos*) para acessar dados em nível granular (American Community Survey) para determinar os principais idiomas falados em Massachusetts, que incluem Espanhol, Português (brasileiro e europeu), Chinês (mandarim e cantonês), Crioulo Haitiano, Khmer, Vietnamita, Russo, Cabo-Verdiano Crioulo, Francês e Árabe.

VI. CONTEÚDO DO SITE

Conteúdo do site

O conteúdo do site do EEA será revisado e modificado periodicamente para que as informações vitais sejam traduzidas para os 5 principais idiomas identificados acima na Avaliação das Necessidades de Serviços Linguísticos.

Inteligência Artificial e Tradução de Idiomas

Os sites e seu conteúdo, em relação a determinados documentos vitais disponíveis em formato de texto, incluirão isenções de responsabilidade apropriadas, conforme mostrado [aqui](#). As agências do EEA, de acordo com as políticas promulgadas pela Divisão de Tecnologia da Informação ou pelo Diretor de Informações do EEA, usarão serviços ou programas existentes baseados na web que traduzem o conteúdo do site conforme mostrado [aqui](#).

Plataformas de Mídia Social

O EEA utilizará suas plataformas das redes sociais para fornecer informações vitais traduzidas e aumentar o envio de mensagens às populações com LEP. O EEA divulgará informações através do seu boletim informativo mensal do Escritório de Justiça e Equidade Ambiental e da página do Twitter do EEA para compartilhar informações importantes.

Tradução de Documentos Vitais

Documentos vitais são documentos que contêm informações críticas sobre programas, atividades e serviços da agência, incluindo os direitos de elegibilidade dos residentes, que estão disponíveis em Inglês, mas podem negar acesso equitativo e significativo a indivíduos que não falam Inglês e a indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês. Os documentos vitais podem conter informações críticas para o acesso a programas ou atividades, incluindo, entre outros, formulários de consentimento e reclamações, solicitações de serviços on-line e em papel, formulários de admissão, notificações relativas à elegibilidade de serviços, notificações relativas à redução ou eliminação de serviços, avisos de apelação, avisos a indivíduos com LEP sobre serviços linguísticos gratuitos, documentos exigidos por lei e notificações sobre a disponibilidade de interpretação e assistência linguística. Quando necessário, o EEA fornecerá apoio financeiro às agências para que forneçam traduções profissionais e culturalmente competentes de documentos vitais.

VII. MONITORAMENTO E REVISÃO DO PLANO DE ACESSO LINGUÍSTICO

O EEA analisará, revisará, divulgará e implementará seu plano pelo menos a cada dois anos e, quando apropriado, de forma contínua, avaliará se é necessária uma mudança nos serviços, programas ou atividades para garantir que as pessoas que não falam Inglês e os indivíduos com LEP têm acesso contínuo e equitativo. Para garantir a participação das partes interessadas na revisão e no desenvolvimento do seu plano, o EEA consultará organizações comunitárias que prestam serviços às populações que atendem. O EEA também realizará uma pesquisa após a prestação de serviços de assistência linguística para coletar feedback sobre a precisão e a

qualidade dos serviços de assistência linguística que são prestados. Além disso, ao realizar a revisão, o EEA considerará a avaliação de alterações em:

- Quaisquer mudanças significativas na demografia ou nas necessidades linguísticas das populações LEP dentro da área de serviço ou da população afetada ou encontrada pela agência;
- Disponibilidade de recursos;
- Fluxo dos processos para funcionários que solicitam assistência para necessidades de interpretação e tradução;
- Processos de treinamento de pessoal na implementação deste plano;
- Definir se o plano atual atende as necessidades das populações LEP; e
- Tipos de atividades ou serviços prestados às populações LEP.

A Coordenadoria de Acesso Linguístico do Secretariado deverá monitorizar a eficácia deste plano e de todos os planos das agências sob a tutela do EEA, incluindo qualquer agência filiada. A Coordenadoria de Acesso Linguístico do Secretariado deverá facilitar uma reunião trimestral com todos os Coordenadores de Acesso Linguístico das agências do EEA para avaliar a implementação de cada plano.

O EEA publicará este projeto de Plano de Acesso Linguístico, que ficará disponível por um período de comentários públicos de 60 dias e considerará todos os comentários recebidos, incorporando melhorias em seu projeto de Plano de Acesso Linguísticos conforme necessário.

VIII. RECLAMAÇÕES

O EEA esforça-se continuamente para melhorar o desenvolvimento e a implementação do LAP do EEA. O EEA responde a consultas e reclamações públicas com investigações minuciosas, implementação de ações corretivas necessárias e feedback, em comunicação com o reclamante. Se você acredita que foi discriminado em relação a um programa ou atividade do EEA, entre em contato com a Coordenadoria de Não Discriminação identificada abaixo ou visite nosso website <https://www.mass.gov/info-details/executive-office-of-energy-environmental-affairs-civil-rights-and-non-discrimination-policy-and-grievance-procedure> para saber como e onde apresentar uma queixa oficial de discriminação.

Por e-mail:

Melixza.Esenyie2@mass.gov

Por correspondência regular do correio, entrega em mãos, ou serviço de entrega por mensageiros:

Melixza G. Esenyie
Non-Discrimination Coordinator

Executive Office of Energy and Environmental Affairs
100 Cambridge Street, Boston, MA 02114

Para qualquer dúvida relacionada a este LAP, entre em contato com a Coordenadora de Acesso Linguístico do EEA:

Caroline Lemoine
Deputy Director of Environmental Justice
Secretariat Language Access Coordinator
Executive Office of Energy and Environmental Affairs
100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
E-mail: caroline.lemoine2@mass.gov

Para registrar uma reclamação junto ao Escritório de Acesso e Oportunidades do Governador de Massachusetts, a reclamação por escrito pode ser enviada aos cuidados de:

Office of Access and Opportunity
Yarlennys Villaman
Director of Community Affairs
Language Access Coordinator
24 Beacon Street
Office of the Governor
State House, Room 54
Boston, MA 02133
(617) 947-9759
Yarlenys.k.villaman@mass.gov

DEPARTAMENTO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



PLANO DE ACESSO LINGUÍSTICO

DEFINIÇÕES

Departamento ou DPU: Significa o Departamento de Serviços Públicos de Massachusetts (*Massachusetts Department of Public Utilities*).

Divisão: Significa uma filial do Departamento responsável pela supervisão de uma função específica do Departamento.

Oficial de Audiência: Significa um procurador designado pela Comissão², nos termos das Leis Gerais c. 25, § 4º, para presidir o processo do Departamento.

Pessoa com Proficiência Limitada em Inglês ou **pessoa com LEP:** Significa uma pessoa que não fala Inglês como idioma primário e que tem capacidade limitada para ler, falar, escrever ou compreender Inglês³.

Documento(s) Vital(is): Significa o(s) documento(s) que contém informações essenciais para a obtenção de serviços ou para a conscientização sobre direitos ou que é exigido por lei.

Acesso Linguístico: Fornecer aos indivíduos com LEP acesso significativo aos mesmos serviços que os indivíduos que falam Inglês.

Acesso significativo: Assistência linguística que resulta em comunicação exata, oportuna e eficaz, sem nenhum custo para o indivíduo com LEP que necessita assistência para eliminar barreiras de comunicação, como interpretação de linguagem de sinais, legendagem em tempo real ou outra forma acessível de comunicação, conforme exigida pelo Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964, conforme alterada; Seção 504 da Lei de Reabilitação de 1973; a Lei de Discriminação Etária de 1975, Título IX das Emendas Educacionais de 1972; e Seção 13 das Emendas da Lei Federal de Controle da Poluição da Água de 1972 (coletivamente denominadas "estatutos federais de não discriminação"). **Acesso significativo denota acesso** que não é significativamente atrasado, restrito ou inferior em comparação com programas ou atividades oferecidos a indivíduos com proficiência em Inglês.

População com Justiça Ambiental: Um bairro que atenda a um ou mais dos seguintes critérios: (i) a renda familiar média anual não deve ser superior a 65% da renda familiar média anual em todo o estado; (ii) as minorias compreendem 40 por cento ou mais da população; (iii) 25 por cento ou mais dos agregados familiares não possuem proficiência na língua inglesa; ou (iv) as minorias compreendem 25 por cento ou mais da população e a renda familiar média anual do

² O Departamento é supervisionado pelos três membros da Comissão de Serviços Públicos do Commonwealth, nomeados pelo Secretário do Escritório Executivo de Energia e Assuntos Ambientais, com aprovação do Governador. O Secretário designa um dos Comissários como presidente. G.L.c. 25, § 2º; consulte também <https://www.mass.gov/guides/the-dpu-commission> (visitado pela última vez em 24 de novembro de 2023).

³ Escritório Executivo de Administração e Finanças, Escritório de Acesso e Oportunidades, *Política de Acesso a Idiomas e Diretrizes de Implementação 2* (20 de março de 2015) disponível em www.mass.gov/doc/language-access-guidelines/download.

município em que o bairro está localizado não excede 150 por cento da renda familiar média anual em todo o estado.

Tradução: Processo de conversão de texto escrito de um idioma de origem em um texto escrito equivalente em um idioma de destino da forma mais completa e exata possível, mantendo o estilo, o tom e a intenção do texto e considerando as diferenças de cultura e dialeto.

Interpretação: Ato de ouvir, compreender, analisar e processar uma comunicação falada em um idioma (idioma de origem) e, em seguida, traduzi-la oralmente fielmente em outro idioma falado (idioma de destino), mantendo o mesmo significado. Para indivíduos com certas deficiências que afetam a comunicação, isso pode incluir compreender, analisar e processar uma comunicação falada ou sinalizada no idioma de origem e transmitir fielmente essas informações para um idioma de destino falado, legendado ou sinalizado, mantendo o mesmo significado.

MISSÃO

O Departamento de Serviços Públicos é uma agência adjudicatória supervisionada por uma comissão de três membros. O Departamento é responsável pela supervisão das empresas de energia elétrica, gás natural e água de propriedade dos investidores no Commonwealth. Além disso, o Departamento regulamenta a segurança das empresas de ônibus, empresas de mudanças e empresas de redes de transporte. Também supervisionamos a segurança dos gasodutos de gás natural. O Departamento está encarregado em desenvolver alternativas à regulamentação tradicional, monitorar a qualidade dos serviços e as dependências de determinadas instalações de fornecedores de energias.

A missão do DPU é garantir que os direitos dos consumidores sejam protegidos e que as empresas de serviços públicos forneçam o serviço mais confiável ao menor custo possível. O Departamento busca promover segurança, proteção, confiabilidade dos serviços, acessibilidade, equidade e reduções de emissões de gases de efeito estufa.

I. INTRODUÇÃO

O Departamento desenvolveu e preparou este Plano de Acesso Linguístico (LAP) descrevendo os esforços contínuos empreendidos para fornecer serviços linguísticos a indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês (LEP). O LAP cumpre os requisitos da Ordem Executiva 615⁴.

Este plano também define as ações que a nossa agência adotou para garantir um acesso significativo a programas, serviços, atividades e materiais para todos os indivíduos com LEP.

O Departamento atende a uma população diversificada de diversas idades e origens linguísticas, e seu trabalho impacta em quase todas as pessoas no Commonwealth de Massachusetts. O constituinte tem o direito de se identificar como LEP.

II. PROPÓSITO

O objetivo deste plano é garantir que os indivíduos com LEP tenham acesso significativo aos procedimentos, programas, serviços, atividades e materiais do Departamento.

O Departamento está empenhado em disponibilizar serviços a indivíduos com LEP como

⁴ Ordem Executiva nº 615, “Promovendo o acesso a serviços e informações governamentais por meio da identificação e minimização de barreiras de acesso linguístico” (13 de setembro de 2023) disponível em <https://www.mass.gov/executive-orders/no-615-promoting-access-to-government-services-and-information-by-identifying-and-minimizing-language-access-barriers>.

parte da sua missão. Com base neste compromisso, o Departamento fará esforços razoáveis para garantir acesso significativo aos nossos serviços a indivíduos com LEP.

Este LAP não cria novos serviços; em vez disso, confirma o compromisso de eliminar barreiras para os indivíduos com LEP no acesso aos serviços existentes e garantir que o pessoal da agência possa ajudar os indivíduos com LEP no acesso a esses recursos. O Departamento fará esforços razoáveis para fornecer assistência linguística de qualidade a indivíduos com LEP de uma forma justa e pontual, garantindo acesso significativo aos serviços do DPU. A adesão a este LAP promoverá o cumprimento dos estatutos federais de não discriminação (por exemplo, Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964) e orientações contra a discriminação de origem nacional, o estatuto antidiscriminação do estado, a Ordem Executiva 526 e a Ordem Executiva 615.

Os objetivos do LAP são:

- Melhorar o acesso e a qualidade dos serviços, programas e atividades do Departamento para indivíduos com LEP; e
- Reduzir quaisquer disparidades e atrasos na prestação de serviços e programas a indivíduos com LEP.

III. POLÍTICA

A política do Departamento é fornecer acesso significativo a programas, serviços e atividades a indivíduos com LEP através de materiais traduzidos e interpretação, conforme apropriado. O Departamento implementará as práticas aqui descritas para garantir que os indivíduos com LEP tenham uma oportunidade significativa de participar e influenciar os procedimentos do Departamento. Os serviços LEP do DPU serão orientados por quatro fatores de análise: (1) o número de pessoas LEP que podem ser afetadas por um programa e atividade, (2) a frequência com que os indivíduos LEP entram em contato com o programa e atividade, (3) a natureza e importância do programa e atividade para a vida das pessoas, e (4) recursos disponíveis ao DPU.

IV. APLICABILIDADE

Esta política se aplica a todas as divisões do Departamento e à agência como um todo.

V. ENVOLVIMENTO PÚBLICO DA AGÊNCIA

O Departamento tem um escritório localizado em One South Station, Boston, atendendo todo o Commonwealth. O Departamento interage com o público de diversas maneiras. Os principais pontos de contato com o público são por meio das Divisões de Consumidor, Jurídico, Segurança

de Dutos, Segurança de Trânsito Ferroviário, Empresa de Rede de Transporte (TNC), Fiscalização de Transporte, Localização e Participação Pública e Justiça Ambiental. Além das divisões, a agência trabalha continuamente para melhorar seu site e possui contas nas redes sociais para fornecer informações ao público sobre os próximos eventos e trabalhos da agência.

- A Divisão de Consumidores do Departamento recebe e investiga reclamações de consumidores sobre questões que envolvem suas contas de eletricidade, gás natural e água de propriedade dos investidores ou serviços através de uma linha telefônica gratuita. A equipe da Divisão de Consumidor também responde às dúvidas dos consumidores que ligam para a linha direta ou entram em contato com o Departamento por e-mail e outros meios.
- A Divisão Jurídica do Departamento interage principalmente com o público durante audiências públicas realizadas de acordo com as Leis Gerais c. 30A, § 10. Muitos procedimentos do Departamento envolvem uma audiência pública para proporcionar às partes interessadas a oportunidade de serem ouvidas sobre as tarifas e serviços prestados pelas suas concessionárias de propriedade dos investidores. A Divisão Jurídica também responde a consultas públicas.
- A Divisão de Segurança de Oleodutos do Departamento interage com proprietários e empreiteiros durante conferências informais e responde a consultas públicas relacionadas a questões *Dig Safe*.
- A Divisão de Segurança de Trânsito Ferroviário do Departamento é responsável por supervisionar a segurança dos equipamentos e operações da Autoridade de Transporte da Baía de Massachusetts (MBTA) e recebe e responde às preocupações de segurança do público sobre a Linha Azul, Linha Verde, Linha Laranja e Linha Vermelha da MBTA.
- A Divisão TNC do Departamento interage com os candidatos a motoristas durante as audiências de recurso de decisões negadas. A Divisão TNC também conversa pessoalmente e por telefone com motoristas de transporte compartilhado durante vários estágios do processo de inscrição.
- A Divisão de Supervisão de Transportes do Departamento interage com motoristas de veículos regulamentados pela Divisão que são obrigados a possuir certificados de ônibus motorizados. A Divisão de Fiscalização de Transportes também interage com os consumidores, principalmente por correspondência, para solucionar reclamações sobre transportadoras comuns.
- A Divisão de Localização do Departamento emite licenças para construir e operar linhas de transmissão e fornece isenções necessárias do zoneamento municipal para instalações de energia. Além de administrar as funções de localização do Departamento, a Divisão de Localização também atua como equipe do Conselho de Localização de Instalações de Energia, que supervisiona a localização de muitas instalações de energia

de grande porte.

- A partir de 2024, a Divisão de Justiça Ambiental e Participação Pública do Departamento é liderada por um diretor e inclui funcionários de outras divisões que trabalham como Equipe de Justiça Ambiental. A Equipe de Justiça Ambiental inclui profissionais de *call center*, planejadores, economistas, advogados, um coordenador de acesso linguístico e responsáveis pela conformidade e está focada nas melhores práticas para cumprir a Estratégia de Justiça Ambiental do DPU. O trabalho da agência, que será apoiado pela Divisão de Justiça Ambiental e Participação Pública, está na vanguarda de importantes tendências energéticas, ambientais e tecnológicas que estão transformando a infraestrutura energética e de transportes em Massachusetts, garantindo ao mesmo tempo uma participação pública significativa.

Além disso, cada uma das outras divisões do Departamento (por exemplo, Divisão de Energia Elétrica, Divisão de Gás e Divisão de Taxas e Requisitos de Receita) também interage com membros do público em resposta a consultas.

VI. PRÁTICAS E SERVIÇOS DO ACESSO LINGUÍSTICO

Este LAP será totalmente implementado, sujeito à disponibilidade dos recursos fiscais necessários. O Plano representa o compromisso do Departamento em garantir que todos os residentes de Massachusetts possam acessar de imediato as informações e recursos do Departamento. O Departamento implementará as seguintes práticas para garantir que os indivíduos com LEP tenham uma oportunidade significativa de participar nos procedimentos do Departamento:

Para certos processos complexos ou de alto perfil (por exemplo, processos de taxas de distribuição básica e investigações em todo o estado), aplicam-se as seguintes diretrizes:

- Antes de agendar audiências públicas, o Departamento utilizará os dados atuais do Censo dos EUA e ferramentas de mapeamento interativo relativas à justiça ambiental e aos idiomas falados para determinar os idiomas para os quais os avisos e documentos relevantes serão traduzidos e para os quais serão prestados serviços de interpretação nas audiências públicas. Especificamente, o Departamento procurará fornecer serviços de acesso linguístico através da tradução e interpretação para idiomas regularmente encontrados na área de serviço aplicável. Para efeitos destas diretrizes, o termo “Idiomas regularmente encontrados” significará os 5 idiomas mais falados no Commonwealth e os 10 mais falados em uma área específica de serviço. Dependendo da natureza do processo e das necessidades das populações potencialmente afetadas, o Departamento esforçar-se-á para fornecer tradução e interpretação em mais idiomas, além daqueles que já são normalmente encontrados.
- Os documentos traduzidos serão publicados no site do Departamento e no site de qualquer peticionário relevante, conforme orientação do Departamento.

- Para processos iniciados por um peticionário, o Departamento instruirá o peticionário a adquirir serviços de interpretação e tradução. O Departamento determinará que os serviços contratados pelo peticionário incluam intérpretes e tradutores treinados que possam traduzir com segurança o conteúdo técnico.
- Para os processos iniciados pelo Departamento, o Departamento contratará serviços de interpretação e tradução. O Departamento se esforçará para selecionar fornecedores de interpretação e tradução com experiência adequada e conhecimento técnico do setor.

Todas as informações sobre protocolo de requerimentos incluirão detalhes sobre a solicitação de serviços de interpretação e/ou tradução para indivíduos com LEP. O Departamento se esforçará em garantir que as informações em Inglês anunciando oportunidades de participação pública contenham linguagem simples para facilitar uma tradução confiável para outros idiomas.

O Departamento se esforçará para fornecer serviços de tradução ou interpretação mediante solicitação, desde que tal solicitação seja feita em tempo hábil no contexto do processo, conforme determinado pelo Departamento de caso em caso. Esses serviços não terão nenhum custo direto para os indivíduos que solicitarem.

O Departamento manterá equipamentos de audição assistida e interpretação para audiências. O Departamento garantirá que todos os intérpretes de deficientes auditivos do Departamento recebam treinamento sobre a utilização e funções adequadas do equipamento de audição e interpretação assistida do Departamento.

Na medida do possível, o Departamento desenvolverá e manterá uma lista de termos técnicos e jurídicos comumente usados nos assuntos do Departamento e fornecerá essa lista aos tradutores e intérpretes.

O Departamento publicará avisos nas áreas comuns públicas do escritório do Departamento sobre os serviços de assistência linguística disponíveis no Departamento, tanto presencialmente quanto por telefone, em pelo menos nos 10 principais idiomas falados no Commonwealth, conforme determinado pelos dados do Censo dos EUA.

O site do Departamento está formatado para permitir a tradução para vários idiomas usando a função de traduções da página. Os usuários podem selecionar o idioma desejado usando o menu suspenso e selecionando "Selecionar idioma", que pode ser acessado no ícone do globo na barra de ferramentas do site.

O Departamento publicará documentos vitais em seu site em um formato que permita a tradução para vários idiomas usando a função de traduções da página. O Departamento também utilizará suas plataformas de redes sociais para fornecer informações vitais traduzidas e aumentar o envio de mensagens às populações com LEP. Os interessados podem entrar em contato com a Coordenadoria de Acesso Linguístico do Departamento, discutido na Seção XI,

abaixo, para solicitar materiais traduzidos.

A Divisão de Consumidores conta atualmente com funcionários que falam Espanhol, Crioulo Cabo-Verdiano, Crioulo Haitiano e Português, disponíveis para atender a linha telefônica gratuita. O sistema telefônico automatizado da Divisão de Consumidores permite que os consumidores optem por gravações em Espanhol e/ou funcionários que falam Espanhol.

O Departamento tem um fornecedor de tradução que oferece serviços de interpretação por telefone em mais de 200 idiomas para ajudar o público que liga para o Departamento.

A Divisão de Consumidores do Departamento analisará periodicamente as considerações do sistema de *call center* e as informações coletadas por meio do seu sistema automatizado de *call center* para identificar possíveis áreas de mudanças e, na medida do possível, melhorar a funcionalidade do sistema automatizado de *call center*.

A Divisão de Justiça Ambiental e Participação Pública do Departamento trabalhará com todas as divisões para avaliar oportunidades para melhorar o acesso aos idiomas disponíveis.

Serviços de Intérpretes por Telefone para Constituintes

O DPU conta atualmente com funcionários que falam Espanhol, Português, Crioulo Francês e outras línguas. Quando os consumidores ligam para a Divisão de Consumidores, eles têm a opção de transferir sua chamada diretamente para um funcionário do DPU que fala Espanhol. Se perderem essa opção, ou se falarem um idioma diferente do Espanhol, serão transferidos de um funcionário que fala Inglês para um funcionário do DPU que fala seu idioma e pode traduzir sua comunicação. As pessoas que falam Espanhol e que ligam para a Divisão de Empresas de Rede de Transporte do DPU, recebem uma ligação de volta em coordenação com um funcionário do DPU que fala Espanhol.

Para outros idiomas, a equipe tem acesso a um serviço linguístico por telefone que oferece tradução em mais de 200 idiomas. Os funcionários são instruídos a ligar para o serviço linguístico, identificar-se como funcionários do DPU e fornecer um código de cliente, solicitar o idioma para o qual a tradução é necessária e, em seguida, aguardar para serem conectados ao tradutor. Em alguns casos, a equipe do DPU poderá providenciar um retorno de chamada em coordenação com o tradutor. Existem vários fornecedores [state vendors](#) no [PRF75](#) contratados em todo o estado.

Todo o pessoal deve ter acesso e receber treinamento sobre os procedimentos dos prestadores de serviços linguísticos por telefone.

Diretrizes de Tradução e Interpretação

Ao traduzir um documento ou solicitar intérpretes, siga estes passos:

1. Escolha quais idiomas são necessários para tradução ou interpretação.
2. Para fins de tradução, envie por e-mail o(s) documento(s) a ser traduzido(s) para a empresa de tradução e solicite um orçamento.

3. Existem vários fornecedores [state vendors](#) no PRF75 contratados em todo o estado.
4. Dúvidas e Perguntas? Entre em contato com Mark Marini, Coordenador de Acesso a Idiomas, discutido na Seção XI abaixo.

VII. TREINAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS

O LAP será:

- Publicado internamente para todos os funcionários, e os funcionários receberão lembretes periódicos sobre o documento;
- Incorporado na orientação para novos funcionários;
- Apresentado à administração para que tenha pleno conhecimento e compreensão do LAP, a fim de reforçar a importância do plano e garantir sua implementação pelos funcionários; e
- Apresentado aos funcionários do Departamento que têm contato com o público durante treinamentos sobre melhores práticas de participação pública.

O Diretor de Justiça Ambiental e Participação Pública conduzirá treinamentos para funcionários e notificará os funcionários do Departamento sobre treinamentos adicionais disponíveis através do Escritório de Justiça e Equidade Ambiental do Escritório Executivo de Energia e Assuntos Ambientais.

VIII. MONITORAMENTO

O Departamento irá rever e atualizar o LAP pelo menos de dois em dois anos ou com maior frequência, se necessário.

A revisão avaliará:

- Se houve alterações significativas na composição ou nas necessidades linguísticas das populações atendidas;
- Se os funcionários do Departamento conhecem e compreendem o documento LAP;
- Se documentos adicionais necessitam de tradução;
- Identificação de quaisquer questões ou problemas relacionados com o atendimento de indivíduos com LEP que possam ter surgido durante os últimos dois anos; e
- Identificação de quaisquer ações recomendadas para fornecer serviços linguísticos mais ágeis e eficazes (por exemplo, adicionar documentos a serem traduzidos, criar ou expandir parcerias com organizações comunitárias ou alterar as prioridades do Departamento).

O monitoramento da eficácia do LAP pode incluir:

- Análise dos dados atuais e anteriores sobre o uso de assistência linguística, incluindo idiomas atendidos;
- Questionar os funcionários sobre a frequência com que utilizam os serviços de assistência linguística, se acreditam que deveriam haver alterações nos serviços prestados ou nos prestadores utilizados, e se acreditam que os serviços de assistência linguística existentes satisfazem as necessidades dos indivíduos com LEP; e
- Monitoramento do feedback de organizações comunitárias, serviços jurídicos e outras partes interessadas sobre a exatidão e a qualidade dos serviços de assistência linguística fornecidos pelo Departamento e a eficácia e desempenho do Departamento em garantir acesso significativo aos procedimentos, programas, serviços, atividades e materiais do Departamento para indivíduos com LEP.

A Coordenadoria de Acesso Linguístico do Departamento, discutido na Seção XI abaixo, ou uma pessoa designada, participará de reuniões trimestrais organizadas pelo Coordenador de Acesso Linguístico designado pelo Secretariado do Escritório Executivo de Assuntos de Energia e Ambiente para avaliar a implementação deste plano.

IX. PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO DO ACESSO LINGUÍSTICO

As reclamações relativas à implementação deste LAP podem ser apresentadas ao Coordenador de Acesso Linguístico do Departamento ou ao Escritório de Acesso e Oportunidades do Governador de Massachusetts. As reclamações devem ser apresentadas no prazo de seis meses após a suposta negativa dos benefícios deste LAP. Para submeter uma reclamação ao Coordenador de Acesso Linguístico, a reclamação por escrito pode ser enviada para:

Mark Marini
Language Access Coordinator
Department of Public Utilities
Legal Division
One South Station
Boston, MA 02110
Direct Dial: (617) 3053618
E-mail: Mark.Marini@mass.gov

Para registrar uma reclamação junto ao Escritório de Acesso e Oportunidades do Governador de Massachusetts, a reclamação por escrito pode ser enviada aos cuidados de:

Office of Access and Opportunity
Yarlennys Villaman
Director of Community Affairs
Language Access Coordinator
24 Beacon Street
Office of the Governor
State House, Room 54
Boston, MA 02133
(617) 947-9759
Yarlenys.k.villaman@mass.gov

X. DÚVIDAS E PERGUNTAS

O Departamento designou o Coordenador de Acesso Linguístico nomeado na Seção IX para responder perguntas relacionadas a este LAP ou qualquer outro assunto relacionado ao acesso a idiomas. O Diretor de Justiça Ambiental e Participação Pública do DPU também está disponível para discutir formas de melhorar o acesso ao idioma.