

PLANO DE ACESSO NO IDIOMA

Departamento de Recursos Agrícolas de Massachusetts



I. Introdução

O Departamento de Recursos Agrícolas de Massachusetts ("MDAR") desenvolveu e elaborou este Plano de Acesso no Idioma (sigla "LAP", em inglês) que descreve as iniciativas em curso para fornecer serviços linguísticos aos usuários com proficiência limitada em inglês (sigla "LEP", em inglês).

Este plano define também as ações que a nossa administração está promovendo para garantir um acesso inteligível aos programas, serviços, atividades e materiais para todos os usuários com LEP.

O departamento MDAR vai rever e atualizar este plano LAP, sempre que necessário, para assegurar uma adequação constante e sensível às necessidades da comunidade.

O departamento MDAR atende uma população diversificada com idades e origens linguísticas variadas. Um usuário com LEP é alguém que não fala, lê, escreve ou compreende a língua inglesa no nível necessário para interagir de modo efetivo com o pessoal do MDAR. Qualquer usuário pode invocar o direito de se autoidentificar como tendo LEP.

I. Objetivo

O objetivo deste plano é garantir um acesso inteligível aos serviços, programas, atividades e materiais para todos os usuários com LEP.

O departamento MDAR está empenhado em disponibilizar serviços às pessoas com LEP como parte da sua missão. Com base neste compromisso, o departamento faz todo o possível para ajudar os usuários com LEP a terem acesso aos nossos serviços.

Este plano LAP não cria novos serviços. Em vez disso, ele se dedica a eliminar barreiras para os usuários com LEP terem acesso aos serviços existentes e para garantir que todo o nosso pessoal consiga ajudar os usuários com LEP a terem acesso a esses recursos. O departamento MDAR prestará assistência linguística de qualidade aos usuários com LEP com pontualidade e imparcialidade, assegurando um acesso inteligível aos serviços do órgão.

Este plano LAP centraliza os materiais com acesso no idioma para o pessoal da equipe e descreve os treinamentos regulares para os recém-contratados, visando assegurar que todos os funcionários da sua equipe consigam acessar os materiais e serviços relacionados nas seções a seguir.

Os objetivos destas Diretrizes de Acesso no Idioma são:

- a. Melhorar a qualidade e o acesso aos serviços, programas e atividades do Estado para usuários com LEP e para não falantes de inglês;
- b. Reduzir eventuais disparidades e atrasos no fornecimento de serviços/programas aos usuários com LEP qualificados e;
- c. Simplificar os recursos e treinamento em curso para o pessoal, visando aumentar sua efetividade e assegurar a satisfação do público.

II. Políticas

O departamento MDAR tem como política proporcionar um acesso inteligível aos programas e serviços para seus usuários com pouco domínio de inglês.

III. Aplicabilidade

Esta política se estende a todas as divisões e programas do departamento MDAR.

IV. Função

A missão do departamento MDAR é cultivar uma economia agrícola robusta e equitativa, promover um sistema alimentar seguro e resiliente, e preservar um ambiente saudável para os consumidores, animais domésticos e agricultores de Massachusetts. O departamento MDAR está empenhado em garantir o acesso e colaborar com todas as comunidades do Estado.

V. Plano de acesso no idioma (LAP)

Este plano LAP será implementado integralmente, sujeito à disponibilidade dos recursos fiscais necessários. Isso reflete o compromisso do departamento MDAR de assegurar que todos os residentes de Massachusetts e os demais com direito a serviços possam ter acesso prontamente às informações e recursos do MDAR.

Quanto ao pessoal da equipe, este plano centraliza os recursos, treinamento, as publicações e o conteúdo multilíngue deste órgão público, ao mesmo tempo em que estabelece o padrão mínimo de acesso ao órgão público para os usuários com LEP.

a. Coordenação do acesso no idioma

A coordenação do acesso no idioma (sigla "LAC", em inglês) do MDAR será responsável pela implementação e cumprimento do disposto no Plano de Acesso no Idioma (LAP) do departamento MDAR. A seguir, as informações de contato para a coordenação do acesso no idioma do MDAR:

Olivia Palmer
857-278-4908
Olivia.Palmer@mass.gov

A função de coordenação do acesso no idioma inclui o seguinte:

- Dirigir o treinamento do pessoal da equipe.
- Ajudar na aquisição de serviços de assistência linguística.
- Periodicamente ou, pelo menos, de dois em dois anos, reavaliar e atualizar o plano LAP para refletir informações atualizadas sobre populações relevantes com LEP.
- Gerenciar o Banco de Acesso no Idioma, interno à instituição.
- Consultar as partes interessadas.
- Participar no Grupo de Trabalho de Acesso no Idioma da EEA.

b. Recursos linguísticos

Tradução: Definida como o processo de converter texto escrito do idioma de origem em um texto escrito equivalente no idioma de destino, da forma mais completa e precisa possível, mantendo o estilo, o tom e a intenção do texto, considerando ao mesmo tempo as diferenças de cultura e dialeto.

Interpretação: Definida como o ato de escutar com atenção, compreender, analisar e processar uma comunicação falada em um idioma (idioma de origem) para depois reproduzir oralmente em outro idioma falado (idioma de destino), mantendo o tempo todo o mesmo significado. Para pessoas com certas deficiências que afetam a comunicação, isso pode incluir compreender, analisar e processar uma comunicação falada ou assinada no idioma de origem para transmitir fielmente essa informação no idioma de destino usando a fala, legendas ou sinalizações, mantendo o tempo todo o mesmo significado.

i. Tradução de publicações

O departamento MDAR está empenhado em manter todas as suas publicações amplamente aplicáveis nos seguintes idiomas mais falados pelos usuários do MDAR: espanhol, português, chinês (simplificado), vietnamita e crioulo haitiano. Ao entrar em contato com comunidades específicas no Estado, o pessoal da equipe do MDAR deve assegurar que essas publicações estarão acessíveis nos idiomas predominantes em cada comunidade. Publicações mais extensas e específicas devem ser traduzidas quando houver preocupação quanto ao acesso pelo público-alvo desejado.

O MDAR mantém uma verba para tradução como parte dos seus fundos operacionais. Ao receber um pedido de tradução ou interpretação, o MDAR será responsável pelo cumprimento das leis de contratação pública para obter esses serviços. Isso pode incluir um pedido de cotações para prestadores de serviços linguísticos em contratos estaduais e posterior revisão das respostas de acordo com as normas de aquisição, para selecionar o fornecedor capaz de garantir um serviço de qualidade em tempo hábil.

ii. Diretrizes para traduções escritas

Para traduzir um documento, faça o seguinte:

1. Escolha o(s) idioma(s) necessário(s) para tradução. Tenha em mente que os panfletos amplamente aplicáveis devem ser traduzidos para: espanhol, português, chinês (simplificado), vietnamita e crioulo haitiano.
2. Envie um e-mail para a coordenação do acesso no idioma do MDAR: Olivia.Palmer@Mass.gov, para pedir uma tradução. Lembre-se de incluir como o pedido foi recebido (se houver um pedido), se precisa de tradução ou interpretação, o(s) idioma(s) necessário(s), o prazo limite para a entrega e o nome de um membro da equipe para contato.
3. A partir daí, o LAC do MDAR enviará por e-mail uma versão em Word do documento da publicação para ser traduzido pela empresa de tradução e pedirá uma cotação, e trabalhará em articulação com o fiscal para garantir que todos os requisitos para aquisição sejam atendidos.

iii. Interpretação presencial

Ao pedir intérprete para um evento presencial, faça o seguinte:

1. Envie um e-mail para a coordenação do acesso no idioma do MDAR: Olivia.Palmer@Mass.gov, para pedir o serviço de interpretação. Lembre-se de incluir como o pedido foi recebido (se

houver um pedido), o(s) idioma(s) necessário(s), o prazo limite para prestação dos serviços e o nome de um membro da equipe para contato.

2. O LAC do MDAR precisa obter pelo menos 3 cotações de um dos fornecedores [desta lista](#) (a lista de fornecedores começa na página 11). O MDAR atuará em articulação com o usuário ou membro da equipe que solicitou o serviço e o fornecedor, visando assegurar uma entrega pontual e de qualidade do serviço.

Foi postado um Cartão didático para identificação do idioma na página inicial de nosso website, e transferido para os eventos, para facilitar o acesso. O cartão expressa: "Eu falo" em 38 idiomas e pode ser usado para identificar o idioma falado pelos usuários com LEP que acessam os serviços fornecidos pelo MDAR.

Para pedidos de acesso no idioma relacionados a uma deficiência, condição médica ou necessidade de adaptação razoável para ter acesso a programas ou serviços, entre em contato com a coordenação de ADA deste órgão público.

Gabriella Knight, gerente de diversidade e ADA

gabriella.knight@mass.gov

(857) -268-0629

IV. Correspondência

O departamento MDAR providenciará a inclusão do texto abaixo na correspondência inicial aos usuários e posteriormente, conforme necessário.

This document contains important information. Please have it translated immediately.	Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurlo immediatamente.	ເອກະສານສະບັບນີ້ ບັນຈຸຂໍ້ມູນສໍາຄັນ. ກະລຸນາເອົາເອກະສານສະບັບນີ້ໄປແປອອກຢ່າງບໍລິຊື່.
В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.	Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.	ឯកសារនេះមានຂໍ້ມູນສໍາຄັນ ។
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。	ສູນບັດໂປຼແກຼມຖືກສ້າງ ។
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.	

V. Conteúdo da Web

Todas as páginas Web do site Mass.gov podem ser traduzidas automaticamente clicando "Select Language" (selecionar idioma) na parte superior da tela. O departamento MDAR fornece este texto em vários idiomas para anexação em formulários ou páginas Web importantes:

Please note: all Mass.gov sites can be auto-translated under "Select Language" at the top of the screen. To request a document be translated into another language, please fill out the form below.

Por favor, tenga en cuenta que todos los sitios de Mass.gov pueden ser traducidos automáticamente en "Select Language" ("Seleccionar idioma") en la parte superior de la pantalla.

Observação: todos os sites Mass.gov podem ser traduzidos automaticamente em "Selecionar idioma" na parte superior da tela.

សូមចំណាំ៖ គេហទំព័រ Mass.gov ទាំងអស់ អាចត្រូវបានបកប្រែដោយស្វ័យប្រវត្តិនៅក្រោមកន្លែង "ជ្រើសរើសភាសា" នៅផ្នែកខាងលើបំផុតនៃអេក្រង់។

Pur favor sabe: tudu siti di Mass.gov pode ser auto-traduzidu na "Selesiona Língua" na parti supirior di ekran. Pur favor sabe: tudu siti di Mass.gov (inkluindu kel formuláriu li) pode ser auto-traduzidu na "Selesiona Língua" na parti supirior di ekran.

Veillez noter que tous les sites Mass.gov peuvent être traduits automatiquement en cliquant sur « Sélectionner la langue » en haut de l'écran.

Vui lòng lưu ý: tất cả các trang Mass.gov đều có thể được dịch tự động ở mục "Chọn Ngôn Ngữ" ở trên cùng của màn hình.

Tanpri sonje: tout sit Mass.gov yo ka tradui otomatikman anba "Chwazi Lang" ki anlè ekran an.

Обратите внимание: все веб-сайты Mass.gov могут быть автоматически переведены на другой язык в разделе Select Language (Выберите язык) в верхней части экрана.

请注意: 所有 Mass.gov 站点内容 均可自动翻译, 请在页面顶部点击“选择语种 (Select Language)”。

Os PDFs importantes ligados às páginas Web do departamento MDAR serão traduzidos para os 10 principais idiomas. Se o usuário quiser pedir a tradução de um documento para o idioma de sua preferência, poderá fazê-lo mediante o preenchimento [deste formulário](#).

VI. Pessoal poliglota no MDAR

O MDAR está empenhado em contratar e reter pessoal poliglota para todos os cargos, especialmente para funcionários de atendimento direto ao público e nas linhas telefônicas dedicadas deste órgão público.

VII. Serviços de idiomas por telefone

Embora a preferência seja prestar serviço direto aos usuários com LEP em seu idioma primário, o pessoal da equipe do MDAR também tem acesso a um serviço de idiomas por telefone que inclui mais de 380 idiomas. A seguir, estão incluídas instruções passo a passo sobre como usar os serviços de idiomas por telefone, incluindo ASL, na seção sobre linhas telefônicas dedicadas e linhas telefônicas em geral.

IV. Interpretação para pessoas surdas e com dificuldade de audição nos eventos do MDAR

O MDAR tem a obrigação de fornecer interpretação para as pessoas surdas e com dificuldades de audição quando solicitada. A organização que patrocina o evento pode solicitar que o nosso escritório forneça interpretação ao agendar e confirmar o evento. Ao inscrever os participantes para a

apresentação/evento do nosso escritório, o MDAR oferece uma opção para os participantes solicitarem interpretação de American Sign Language (ASL) para pessoas surdas e com deficiências de audição.

As apresentações via Zoom, PowerPoint e Teams incluem um recurso para ativar legendas. Recomendamos o uso desta ferramenta, além de prestar os serviços de interpretação.

Consulte estas [instruções de uso pela primeira vez](#) da Comissão de Massachusetts para Pessoas Surdas e com Deficiência de Audição (MCDHH) para tomar conhecimento dos diversos tipos de interpretação que podem ser solicitados.

Se for solicitada interpretação de ASL, siga os passos abaixo para solicitar um intérprete de ASL. Os pedidos devem ser feitos com pelo menos duas semanas ou mais de antecedência do evento. Se os serviços não forem mais necessários ou se o evento for cancelado, você deve notificar a comissão MCDHH pelo menos três dias antes da data marcada para evitar cobranças.

[Comissão de Massachusetts para Pessoas Surdas e com Deficiência de Audição \(MCDHH\)](#)

O pedido de intérpretes deve ser feito à Comissão de Massachusetts para Pessoas Surdas e com Deficiência de Audição (MCDHH). O processo de pedido de interpretação está descrito no website da Comissão supramencionada no link.

Solicitar ASL para o dia e horário em questão.

A maioria dos eventos precisa de dois intérpretes de ASL.

É possível que os intérpretes solicitados sejam provenientes de organizações distintas. Se este for o caso, você deve reservar algum tempo antes do evento para conexão com os intérpretes.

Para pedidos de acesso no idioma relacionados a uma deficiência, condição médica ou necessidade de adaptação razoável para ter acesso a programas ou serviços, entre em contato com a coordenação de ADA deste órgão público.

Gabriella Knight, gerente de diversidade e ADA

gabriella.knight@mass.gov

(857) -268-0629

c. Treinamento do pessoal da equipe

O plano LAP será:

- a. Publicado internamente para todos os funcionários.
- b. Incorporado à orientação para os novos funcionários.
- c. Apresentado à administração, para que estejam plenamente conscientes e compreendam o plano LAP, para reforçar a importância do plano e assegurar a sua implementação pelo pessoal da equipe.

- d. Apresentado ao pessoal da equipe do MDAR que manterá contato com o público, para que esse pessoal seja treinado para trabalhar efetivamente com os usuários com LEP e com intérpretes via telefone.

VI. Monitoramento

A coordenação do acesso no Idioma do MDAR comparecerá a reuniões trimestrais patrocinadas pela coordenação do acesso no idioma da secretaria designada pelo Gabinete Executivo de Assuntos Ambientais e de Energia, para avaliar a implementação deste Plano.

O MDAR irá rever e atualizar a seu plano LAP pelo menos de dois em dois anos, ou com mais frequência, conforme necessário.

Esta revisão levará em conta:

- a. Se houve alterações significativas na composição ou necessidades linguísticas da população atendida;
- b. Se o pessoal da equipe conhece e compreende o documento do plano LAP, e se sente à vontade para usar os serviços nele descritos;
- c. Se há documentos adicionais que precisam de tradução;
- d. Identificação de eventuais questões ou problemas que possam ter surgido no ano anterior relacionados ao atendimento de pessoas com LEP; e
- e. Identificação de eventuais ações recomendadas para fornecer serviços linguísticos mais efetivos e acessíveis (por exemplo, adicionando documentos a serem traduzidos, criando ou expandindo parcerias com organizações comunitárias, ou alterando prioridades para o pessoal da equipe).

O monitoramento da efetividade de um Plano de Acesso no Idioma (LAP) pode incluir:

- a. Análise dos dados atuais e anteriores sobre a utilização de assistência linguística, incluindo os idiomas usados no atendimento;
- b. Realização de enquete entre o pessoal da equipe sobre a frequência com que utilizam os serviços de assistência linguística, se consideram que deve haver alterações nos serviços prestados ou nos fornecedores utilizados, e se acham que os serviços de assistência linguística em vigor atendem as necessidades das comunidades com LEP em sua região de atendimento; e
- c. Monitoramento do feedback de organizações comunitárias, serviços jurídicos e outras partes interessadas sobre a efetividade e o desempenho do órgão, para garantir um acesso inteligível pelas pessoas com LEP.

No desenvolvimento do plano LAP de 2023, o MDAR realizou as seguintes atividades de envolvimento das partes interessadas:

- i. Realizou uma enquete entre as organizações comunitárias que prestam serviços aos usuários com LEP para coletar dados sobre as necessidades linguísticas e as barreiras atuais. Os resultados destas enquetes estão a seguir.
- ii. Foi dada uma oportunidade para os usuários fornecerem feedback verbal sobre uma minuta do plano LAP, além de propor eventuais serviços linguísticos adicionais a serem fornecidos pelo MDAR.

Com base neste feedback das partes interessadas, o MDAR conseguiu ordenar as seguintes informações:

A. Além dos principais idiomas identificados como mais falados no Estado, os seguintes idiomas foram considerados importantes especificamente no setor agrícola. Entre estes idiomas, incluem-se: twi, crioulo haitiano, gujarati, francês, khmer, pashto, vietnamita, karen, swahili, árabe, loa, kinyarwanda, russo, mandarim e o dialeto algonquino.

B. As partes interessadas também identificaram as seguintes informações como importantes na prestação de serviços linguísticos úteis:

a. Recursos financeiros adequados para fins de serviços linguísticos.

B. Colaboração com organizações comunitárias e partes interessadas para compreender e facilitar a conscientização social.

c. Dedicção de tempo e recursos para garantir a existência de pessoal culturalmente competente.