**Plano de Acesso ao Idioma**

Comissão para Cegos de Massachusetts

## Introdução

A Comissão para Cegos de Massachusetts ("MCB") no Gabinete Executivo de Saúde e Serviços Humanos ("EOHHS") desenvolveu e preparou o plano de acesso ao idioma ("LAP") descrevendo os esforços contínuos realizados para o oferecimento de serviços linguísticos destinados aos consumidores com proficiência limitada em inglês ("LEP").

O LAP também define as ações sendo tomadas pela MCB para garantir o acesso significativo a programas, serviços, atividades e materiais direcionados aos consumidores do LEP.

A MCB revisará e atualizará o LAP a cada dois anos para garantir a capacidade de resposta contínua às necessidades da comunidade e a conformidade com as Ordens Executivas [614](about:blank) e [615](about:blank), o [Boletim Administrativo 16](about:blank) do Gabinete Executivo de Administração e Finanças (A&F), a Seção 1557 da Lei de Cuidados Acessíveis e os regulamentos federais em 45 CFR 92.201: *Acesso significativo para indivíduos com proficiência limitada em inglês*.

A MCB atende a uma população diversificada de várias idades e origens linguísticas. O consumidor do LEP é uma pessoa cadastrada na MCB que não fala, lê, escreve ou entende o idioma inglês em um nível que lhe permita interagir efetivamente com a equipe da MCB. Um consumidor tem o direito de se identificar como LEP.

## Objetivo

O objetivo do LAP é garantir o acesso significativo a serviços, programas, atividades e materiais para todos os consumidores do LEP.

A MCB compromete-se a disponibilizar serviços, programas, atividades e materiais para os consumidores do LEP. Com base nesse compromisso, a MCB não mede esforços para ajudá-los a acessar nossos serviços, programas, atividades e materiais.

O LAP não cria novos serviços, programas, atividades e materiais. Ao invés disso, busca eliminar as barreiras que dificultam aos consumidores do LEP o acesso aos serviços, programas, atividades e materiais existentes e garante que todos os funcionários ajudem os consumidores do LEP a acessar esses recursos. A MCB fornecerá assistência linguística de qualidade aos consumidores do LEP de maneira justa e oportuna, garantindo o acesso significativo aos serviços, programas, atividades e materiais da agência.

O LAP centraliza os materiais de acesso ao idioma para a equipe e descreve o treinamento para novas contratações garantindo que toda a equipe possa acessar os serviços, programas, atividades e materiais listados nas seções abaixo.

Os objetivos das diretrizes de acesso ao idioma são:

1. Aprimorar o acesso e a qualidade dos serviços, programas, atividades e materiais do estado para não falantes de inglês e consumidores do LEP.
2. Reduzir quaisquer disparidades e atrasos na prestação de serviços, programas, atividades e materiais aos consumidores do LEP qualificados.
3. Agilizar o treinamento contínuo e os recursos para uma maior eficácia da equipe e a garantia da satisfação do público.

## Política

O Diretor de Política e Conformidade da MCB, Nathan Skrocki, está desenvolvendo uma política da MCB destinada ao fornecimento do acesso significativo a programas e serviços para consumidores com proficiência limitada em inglês. A política será implementada até 31 de março de 2024.

## Aplicabilidade

A política se aplicará a todos os serviços, programas, atividades e materiais da MCB.

## Função

A MCB atende residentes da comunidade legalmente cegos, fornecendo acesso a oportunidades de emprego e reabilitação social com o objetivo de aumentar a independência e a plena participação da comunidade.

## Plano de Acesso ao Idioma

O LAP deve ser totalmente implementado, sujeito à disponibilidade dos recursos fiscais necessários. Representa o compromisso da MCB de garantir que todos os residentes de Massachusetts e aqueles registrados na agência possam acessar prontamente serviços, programas, atividades e materiais.

Para a equipe, o LAP centraliza recursos, treinamento, o conteúdo e as publicações multilíngues da agência, ao mesmo tempo em que descreve o padrão mínimo de acesso à agência para os consumidores do LEP.

### Coordenador de acesso ao idioma

O coordenador de acesso ao idioma da MCB será responsável pela implementação e cumprimento do plano. Veja abaixo as informações de contato do coordenador de acesso ao idioma da MCB:

Michael Saccone

Comissão para Cegos de Massachusetts

600 Washington Street, 3rd Floor

Boston, MA 02111

Telefone: 857-248-0137

E-mail: [michael.g.saccone@mass.gov](about:blank)

1. **Avaliação das necessidades de acesso ao idioma**

A MCB empenha-se em garantir que os consumidores do LEP tenham igualdade de acesso a programas e serviços, independentemente do idioma preferido falado ou da proficiência em inglês.

É imperativa a comunicação eficaz da equipe da MCB em todos os níveis para que os consumidores recebam serviços acessíveis, assim como cultural e linguisticamente responsivos. Para esse fim, a MCB continua a usar uma combinação de abordagens ao longo do processo de serviço, desde a inscrição, admissão, avaliação, planejamento de ações, prestação de serviços e coordenação até a resolução de casos. Isso inclui garantir serviços de interpretação telefônica e presencial quando a equipe multilíngue não estiver disponível, fornecer informações traduzidas para o idioma solicitado pelos consumidores do LEP, contratar provedores que se comprometam com o acesso linguístico significativo e colaborar com as partes interessadas da comunidade para que os consumidores possam ser encaminhados para serviços multilíngues na comunidade.

* 1. **Idioma predominante**

De acordo com o sistema de gerenciamento de casos da MCB, os cinco idiomas mais falados por nossos consumidores são inglês, espanhol, crioulo haitiano, português e russo.

* 1. **Composição linguística da população consumidora**

|  |  |
| --- | --- |
| **Idioma principal** | **Contagem de consumidores** |
| Inglês | 22.753 |
| Língua de sinais americana | 67 |
| Asiáticos | 25 |
| Búlgaro | 3 |
| Cambojano | 13 |
| Cantonês | 10 |
| Chinês | 60 |
| Francês | 28 |
| Crioulo haitiano | 120 |
| Indiano | 14 |
| Japonês | 1 |
| Coreano | 3 |
| Mandarim | 12 |
| Habilidades linguísticas mínimas | 7 |
| Outros | 150 |
| Polonês | 6 |
| Português | 98 |
| Rússia | 83 |
| Espanhol | 525 |
| Língua de sinais americana tátil | 4 |
| Vietnamita | 48 |
| Não identificado \* | 6.522 |
| Total | 30.552 |

\*Um objetivo do plano de diversidade da MCB para o ano fiscal de 2024-2025 é coletar dados demográficos do consumidor, incluindo o idioma principal, para aprimorar serviços, programas e esforços de divulgação e melhor atender às diversas necessidades de nossos valiosos consumidores até junho de 2025.

* 1. **Pontos de contato entre a MCB e a população consumidora**

Gabinete principal:

600 Washington Street, 3rd Floor

Boston, MA 02111

800-392-6450

Gabinete do Oeste de Massachusetts:

436 Dwight Street

Springfield, MA 01103

413-781-1290

E-mail: [mcbinfo@mass.gov](about:blank)

Site: [www.mass.gov/mcb](about:blank)

1. **Recursos linguísticos**
   1. **Linguagem simples**

A MCB compromete-se a produzir materiais usando linguagem simples de acordo com as [Diretrizes Federais de Linguagem Simples](about:blank).

A linguagem simples (também denominada inglês simples) é a comunicação que pode ser entendida pelos usuários na primeira vez que a leem. Uma linguagem clara para um conjunto de leitores pode não ser clara para outros. O material escrito está em linguagem simples se o nosso público puder:

* Encontrar o que precisa;
* Entender o que encontra; e
* Usar o que encontra para atender às suas necessidades.

A linguagem simples é aquela na qual nossos usuários podem entender seus documentos mais rapidamente sem precisar nos contatar com tanta frequência para obter explicações. Eles cometerão menos erros ao preencher nossos formulários. Cumprirão os requisitos com mais precisão e rapidez . Se nossos clientes não entenderem nossos documentos, talvez tenhamos que:

* Atender chamadas telefônicas
* Escrever cartas explicativas
* Escrever um documento explicativo
* Litigar.

Os algoritmos de nível de leitura medem a legibilidade dos documentos. Use as "[estatísticas de legibilidade" do MS Word](about:blank) para avaliar e ajustar a legibilidade.

O [Teste de Legibilidade do Juicy Studio](about:blank) analisa as páginas da Web existentes.

* 1. **Tradução de publicações**

A MCB está empenhada em manter todas as publicações de aplicativos da agência nas cinco línguas mais faladas na comunidade: espanhol, português, crioulo haitiano e chinês (simplificado ou tradicional). Ao entrar em contato com comunidades específicas da comunidade, a equipe da MCB deve garantir que essas publicações estejam acessíveis nos idiomas predominantes em cada comunidade. As publicações mais longas e específicas devem ser traduzidas quando houver dúvidas sobre a acessibilidade para o público-alvo.

A MCB mantém um orçamento anual de tradução. Quando uma solicitação de tradução ou interpretação é recebida, a MCB garante a conformidade com as leis estaduais de compras para obter tais serviços. Isso pode incluir uma solicitação de cotações de [fornecedores de serviços linguísticos em contratos estaduais](about:blank) e, em seguida, a revisão das respostas de acordo com a aquisição para a seleção de um fornecedor para garantir um serviço oportuno e de qualidade.

* 1. **Diretrizes da tradução escrita**

Ao traduzir um documento, siga as etapas abaixo:

* + 1. Escolha o(s) idioma(s) necessário(s) para a tradução. Lembre-se de que folhetos e panfletos amplamente aplicáveis devem ser traduzidos para espanhol, português, crioulo haitiano e chinês (simplificado ou tradicional).
    2. Solicite um orçamento da [Language Bridge.](about:blank)
    3. Depois de receber o orçamento, trabalhe com seu diretor e/ou seu representante para enviar um pedido de compra de agência (APO) para que o documento seja traduzido.
    4. Assim que o APO receber todas as aprovações necessárias, será enviado para a Language Bridge autorizando o serviço de tradução.
  1. **Interpretação presencial**

Ao solicitar um intérprete para um evento presencial, siga as etapas abaixo:

* + 1. Ligue para a Language Bridge em 413-216-4975.
    2. Diga ou insira seu PIN seguido de # (a equipe pode obter um PIN entrando em contato com o Comissário Oliveira).
    3. Ouça as instruções automatizadas e selecione o idioma desejado.
    4. Você será conectado ao próximo intérprete disponível.

Um [Flashcard de Identificação de Idioma](about:blank) é publicado na página inicial do nosso site e é levado a eventos para fácil acesso. No cartão está escrito "Eu falo" em 38 idiomas sendo usado para identificar o idioma falado pelos consumidores do LEP que acessam serviços, programas, atividades e materiais fornecidos pela MCB.

Para solicitações de acesso ao idioma relacionadas a uma deficiência, condição médica ou necessidade de uma adaptação razoável para o acesso a serviços, programas, atividades e materiais, entre em contato com a coordenadora da ADA da MCB:

Shauntay M. King

Coordenadora de Adaptações EOHHS Ada

600 Washington Street, 7th Floor

Boston, MA 02111

617-894-4352

[Shauntay.M.King@mass.gov](about:blank)

* 1. **Correspondência**

A MCB trabalhará para incluir o texto abaixo na correspondência inicial com os consumidores e quando necessário no futuro.

*Este documento contém informações importantes sobre seu status de inscrição na Comissão para Cegos de Massachusetts. Traduza o documento imediatamente.*

A declaração está traduzida nos seguintes idiomas:

árabe, armênio, bengali, cambojano, chamorro, chinês simplificado, chinês tradicional, croata, tcheco, holandês, farsi, francês, alemão, grego, crioulo haitiano, hindi, hmong, húngaro, ilocano, italiano, japonês, coreano, laosiano, polonês, português, romeno, russo, sérvio, eslovaco, espanhol, tagalo, tailandês, tonganês, ucraniano, urdu, vietnamita, iídiche.

* 1. **Conteúdo da Web**

Todas as páginas da Web do mass.gov podem ser traduzidas automaticamente em "Selecionar idioma" na parte superior da tela. A MCB fornece o texto em vários idiomas para anexar a formulários ou páginas da Web importantes.

*Leia com atenção: Todos os sites mass.gov podem ser traduzidos automaticamente em "Selecionar idioma" na parte superior da tela. Para solicitar a tradução de um documento para outro idioma, preencha o formulário abaixo.*

A declaração está traduzida nos seguintes idiomas: espanhol, português, khmer, cabo-verdiano, francês, vietnamita, crioulo haitiano, russo e chinês simplificado.

Os PDFs importantes anexados às páginas da MCB serão traduzidos em espanhol, português, crioulo haitiano e chinês (simplificado ou tradicional). Se desejar solicitar que um documento seja traduzido para o idioma de sua escolha, o consumidor deve enviar [este formulário](about:blank).

* 1. **Equipe multilíngue na MCB**

A MCB está empenhada em contratar e reter funcionários multilíngues para todos os cargos, especialmente funcionários voltados para o público e nas linhas diretas da agência.

* 1. **Serviços de Interpretação sem Agendamento**

Embora a preferência seja fornecer serviço direto aos consumidores do LEP em seu idioma principal, a equipe da MCB também tem acesso a serviços linguísticos por telefone.

* 1. **Linha direta e linhas telefônicas gerais**

A equipe da MCB tem acesso a um serviço linguístico por telefone, que é uma teleconferência de três vias com um intérprete.

* + 1. Ligue para a Language Bridge em 413-216-4975.
    2. Diga ou insira seu PIN seguido de # (a equipe pode obter um PIN entrando em contato com o Comissário Oliveira).
    3. Ouça as instruções automatizadas e selecione o idioma desejado.
    4. Você será conectado ao próximo intérprete disponível.
  1. **Interpretação para surdos e deficientes auditivos em eventos da MCB**

A MCB deve fornecer interpretação para surdos e deficientes auditivos quando solicitado. Ao inscrever participantes para apresentações ou eventos externos, a MCB oferece uma opção para que os participantes solicitem interpretação em língua de sinais americana (ASL) para surdos e deficientes auditivos.

As apresentações do Zoom, PowerPoint e Teams incluem um recurso para ativar legendas. Incentivamos o uso desta ferramenta, assim como a prestação de serviços de interpretação.

A **Comissão para Surdos e Deficientes Auditivos de Massachusetts (MCDHH)** fornece interpretação e acesso à linguagem para surdos e deficientes auditivos em toda a comunidade. Ao inscrever os participantes para a apresentação/evento do nosso escritório, forneça uma opção para que os participantes solicitem a língua de sinais americana (ASL) e/ou outra interpretação para surdos e deficientes auditivos.

Revise as [instruções de uso inicial](about:blank) da MCDHH para se familiarizar com os diferentes tipos de interpretação que podem ser solicitados, dependendo das necessidades de comunicação do indivíduo com quem você está trabalhando.

Se a interpretação de ASL ou CART (legendagem) forem solicitadas, siga as etapas disponíveis aqui ([Como solicitar um intérprete de ASL ou fornecedor de CART | Mass.gov](about:blank)) para requerer serviços de acesso à comunicação. As solicitações devem ser feitas com no mínimo duas semanas de antecedência do evento. Se os serviços não forem mais necessários ou o evento for cancelado, notifique a MCDHH pelo menos dois dias úteis antes da data agendada para evitar taxas/tarifas.

Para solicitações de acesso ao idioma relacionadas a uma deficiência, condição médica ou necessidade de uma adaptação razoável para acessar serviços, programas, atividades e materiais, entre em contato com a coordenadora de ADA da MCB:

Shauntay M. King

Coordenadora de Acomodações EOHHS Ada

600 Washington Street, 7th Floor

Boston, MA 02111

617-894-4352

[Shauntay.M.King@mass.gov](about:blank)

* 1. **Consultas necessárias**

Ao desenvolver o LAP, a MCB consultou e continuará a consultar os dados mais recentes disponíveis do Gabinete de Censo dos Estados Unidos, assim como organizações comunitárias que prestam serviços às populações atendidas por nossa agência.

* Modern Language Association, acessado em 14 de dezembro de 2023 no [site do MLA](about:blank)
* Dados de uso de idioma do Gabinete de Censo dos Estados Unidos, acessado em 14 de dezembro de 2023 no [site do Gabinete de Censo dos Estados Unidos](about:blank)
* Folha informativa da coalizão MIRA atualizada pela última vez em 1º de fevereiro de 2023, acessada em 14 de dezembro de 2023 no [site da coalizão MIRA](about:blank)
* Plano de acesso ao idioma da MCB datado de 6 de agosto de 2020
* Durante este ciclo do LAP, a MCB identificará outras partes interessadas e organizações comunitárias para fornecer feedback sobre o plano.
  1. **Treinamento de funcionários**

O LAP será:

1. Publicado internamente para todos os funcionários.
2. Incorporado na orientação para novos funcionários.
3. Apresentado à gerência para que todos estejam plenamente cientes e entendam o LAP, a fim de reforçar a importância do plano e garantir sua implementação pela equipe.
4. Apresentado à equipe da MCB que tenha contato com o público, para que seja treinada para trabalhar efetivamente com os consumidores do LEP e intérpretes por telefone.
   1. **Aviso ao público**

A MCB publicará o LAP em seu site. As cópias serão disponibilizadas mediante solicitação por meio de um link para o site ou em formato impresso de acordo com a lei estadual de registros públicos.

* 1. **Monitoramento**

A MCB revisará e atualizará o LAP no mínimo a cada dois anos ou com mais frequência, se necessário.

A revisão avalia:

1. Se houve mudanças significativas na composição ou nas necessidades linguísticas dapopulação atendida;
2. Se a equipe conhece e entende o documento LAP e se sente à vontade para usar os serviços descritos no mesmo;
3. Se documentos adicionais requerem tradução;
4. Identificação de quaisquer questões ou problemas relacionados ao atendimento de pessoas do LEP que possam ter surgido durante o ano passado; e
5. Identificação de quaisquer ações recomendadas para o fornecimento de serviços linguísticos mais responsivos e eficazes (por exemplo, a adição de documentos a serem traduzidos, a criação ou expansão de parcerias com organizações comunitárias ou a alteração de prioridades de pessoal).

O monitoramento da eficácia de um LAP pode incluir:

1. Analisar dados atuais e anteriores sobre o uso de assistência linguística, incluindo idiomas atendidos;
2. Pesquisar a equipe sobre a frequência em que usa serviços de assistência linguística, se a equipe acredita que deva haver mudanças nos serviços prestados ou nos provedores usados, e se os serviços de assistência linguística em vigor estão atendendo às necessidades das comunidades do LEP em sua área de serviço; e
3. Monitorar o feedback de organizações comunitárias, serviços jurídicos e outras partes interessadas sobre a eficácia e o desempenho da agência na garantia do acesso significativo para indivíduos do LEP.
   1. **Reclamações**

**Procedimento para reclamações de acesso ao idioma**

Um indivíduo pode registrar uma reclamação junto ao ouvidor da MCB ou ao Gabinete de Acesso e Oportunidades se acreditar que os benefícios do LAP foram negados. A reclamação deve ser escrita no prazo de seis meses após a negação alegada e deve ser feita por escrito. Para registrar uma reclamação junto ao ouvidor da MCB, a reclamação por escrito deve ser enviada para:

Comissão para Cegos de Massachusetts

Atenção: Ouvidor

600 Washington Street, 3rd Floor

Boston, MA 02111

Para registrar uma reclamação junto ao Gabinete de Acesso e Oportunidades, a reclamação por escrito deve ser enviada aos cuidados de:

Gabinete de Acesso e Oportunidades

Atenção: Yarlennys Villaman – Gabinete do Governador

State House, Room 280

Boston, MA 02133

1. **Aprovações**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| John Oliveira signature |  | 02/02/2024 |
| Comissário John Oliveira  Comissão para Cegos de Massachusetts |  | Data |
| Kathleen E. Walsh Signature |  | 03/01/2024 |
| Secretária Kathleen E. Walsh Secretaria Executiva de Saúde e Serviços Humanos |  | Data |