



**RESPOSTA AOS COMENTÁRIOS SOBRE PLANOS DE ACESSO LINGUÍSTICO
do Escritório Executivo de Energia e Assuntos Ambientais
(*The Executive Office of Energy and Environmental Affairs*) (EEA) e do
Departamento de Serviços Públicos
(*The Department of Public Utilities*) (DPU)**

Setembro de 2024

No dia 3 de junho de 2024, o Executive Office of Energy and Environmental Affairs (*Escritório Executivo de Energia e Assuntos Ambientais*) (EEA) e o Department of Public Utilities (*Departamento de Serviços Públicos*) (DPU) [divulgaram suas propostas de Planos de Acesso Linguístico \(LAPs\) para um período de comentários públicos de 60 dias](#). Os LAPs descrevem as práticas que serão seguidas para garantir que pessoas com proficiência limitada em inglês (LEP) possam acessar e participar significativamente de programas, serviços e atividades por meio de materiais traduzidos e interpretação. Os LAPs foram traduzidos para Espanhol, Português, Crioulo Haitiano, Chinês (simplificado e tradicional), Vietnamita e Crioulo Cabo-Verdiano.

Uma audiência pública virtual conjunta sobre as propostas dos LAPs foi realizada em 2 de julho de 2024, e uma audiência pública presencial em 9 de julho de 2024, em um centro comunitário em Roxbury. Cerca de 45 pessoas compareceram a essas audiências públicas. Vários comentários adicionais por escrito foram também recebidos antes do encerramento do período de comentários em 3 de agosto de 2024.

Comentários foram recebidos dos seguintes indivíduos e organizações:

- a) Comentários da audiência pública virtual
 - 1) Iris Coloma Gaines, Mass Law Reform Institute
 - 2) Elizabeth Puga
 - 3) Nadia Romanazzi
 - 4) Doris Maldonado Mendez
- b) Comentários da audiência pública presencial
 - 5) Sasha Parody, Metropolitan Area Planning Council (MAPC)
 - 6) Priya Gandbhir, Conservation Law Foundation (CLF)
 - 7) Berta Tavares, City of Lynn
- c) Comentários enviados através do Formstack
 - 8) Comentário de autor não identificado
- d) Comentários públicos enviados por e-mail
 - 9) Jollette Westbrook, Environmental Defense Fund, e Priya Gandbhir, Conservation Law Foundation
 - 10) Kevin F. Penders, Esq., Eversource; Ronald J. Ritchie, Esq., Liberty Utilities; Patrick Houghton, Esq., Boston Gas Company, Massachusetts Electric Company, and Nantucket Electric Company, each d/b/a National Grid; Brendan P. Vaughan, Esq., The Berkshire Gas Company; and Matthew C. Campbell, Esq., Fitchburg Gas C Electric Company d/b/a Until

O EEA e o DPU resumiram e responderam aos comentários recebidos na apresentação da proposta do LAP abaixo. O número ou números após cada comentário referem-se aos comentaristas listados acima.

1. **Comentário:** Algumas sugestões recomendaram publicar todos os documentos (tanto o documento fonte em Inglês quanto todas as versões traduzidas) ao mesmo tempo para garantir equidade (2, 9). Outras pessoas sugeriram que as versões traduzidas de documentos vitais deveriam ser publicadas assim que estivessem disponíveis. Caso todas as traduções não estiverem disponíveis ao mesmo tempo, indicar quando estarão disponíveis no site. (5, 6, 9)

Resposta: Os LAPs finais do EEA e do DPU exigem que as versões em Inglês e traduzidas dos materiais sejam publicadas ao mesmo tempo para garantir acesso equitativo.

2. **Comentário:** O DPU deve exigir tradução/interpretação automática de documentos vitais e materiais de procedimentos para os cinco principais idiomas, além do Inglês (Espanhol, Português, Chinês, Crioulo Haitiano, Vietnamita) de acordo com a *American Community Survey (Pesquisa da Comunidade Americana) (ACS)* em vez dos dez principais idiomas propostos no LAP para território de serviço e procedimentos específicos de localização. Durante os dois anos entre a implementação deste LAP inicial e a próxima versão, o DPU pode reunir dados sobre serviços de acesso linguístico e avaliar com mais precisão como definir “idiomas falados regularmente”. (10)

Resposta: Para procedimentos específicos de território de serviço, o LAP final do DPU requer tradução e interpretação nos cinco principais idiomas (ou menos) falados por pessoas com LEP. O LAP final do DPU inclui um apêndice listando os idiomas encontrados regularmente no nível estadual e de território de serviço e para os quais a tradução e a interpretação serão fornecidas. Esta lista pode ser revisada e atualizada conforme dados adicionais se tornem disponíveis. Para procedimentos específicos de local, os idiomas encontrados regularmente serão determinados pela realização de uma análise demográfica de idiomas no nível do setor censitário na área do projeto.

3. **Comentário:** A definição de “idiomas falados regularmente” deve estar alinhada com as diretrizes da Environmental Protection Agency (*Agência de Proteção Ambiental*) (EPA) para fornecer acesso significativo para pessoas LEP e incluir idiomas “falados por cinco por cento ou 1.000 membros, o que for menor, da população de pessoas elegíveis para serem atendidas ou provavelmente afetadas ou encontradas”. Esta definição levará em conta de maneira mais apropriada as densidades populacionais variáveis do que a definição proposta pelo DPU na proposta do LAP. (9)

Resposta: Os LAPs finais do EEA e do DPU definem “idiomas encontrados regularmente” para projetos e procedimentos estaduais, de território de serviço e específicos de localização. Os LAPs foram atualizados para levar em conta os dados da Pesquisa da Comunidade Americana (ACS) do U.S. Census Bureau no nível do setor censitário e se alinhar às diretrizes da EPA para melhor atender pessoas com LEP.

4. **Comentário:** Os dados do censo são inadequados para definir “línguas faladas regularmente” e devem ser complementados com dados do sistema escolar/médico. (5)

Resposta: Os LAPs do EEA e do DPU recomendam “usar dados do American Community Survey (ACS) ou de outras fontes apropriadas” para permitir maior

flexibilidade na incorporação de outros conjuntos de dados sobre as línguas faladas em Massachusetts à medida que se tornam disponíveis.

5. **Comentário:** A American Sign Language (ASL) nem sempre é a Língua de Sinais preferida para acesso a idiomas. Como o EEA determina se outras Línguas de Sinais além da ASL são necessárias? (8, Autor do comentário não identificado)

Resposta: O EEA e o DPU contam com a Massachusetts Commission for the Deaf and Hard of Hearing (*Comissão de Massachusetts para Surdos e Deficientes Auditivos*) (MCDHH) como nossa fornecedora contratada exclusiva para serviços de linguagem de sinais. A MCDHH é especializada exclusivamente em Linguagem de Sinais Americana e é a única fornecedora de agência estadual para o Commonwealth.

6. **Comentário:** O Braille deve ser incluído no LAP. As audiências públicas devem incluir acesso para membros do público com deficiência auditiva e surdos, como interpretação de linguagem de sinais e/ou legendas. (5, 9)

Resposta: O EEA e o DPU estão comprometidos em garantir acesso significativo para pessoas com deficiência. Mediante solicitação, o EEA e o DPU fornecerão leitores de tela e texto alternativo para pessoas cegas ou com baixa visão, e serviços de interpretação ASL ou Communication Access Real-Time Translation (*Acesso à Comunicação Tradução em Tempo Real*) (CART) para pessoas surdas ou com deficiência auditiva. 7.

7. **Comentário:** Os documentos devem começar com a interpretação/tradução do resumo em Linguagem Simples e, então, a tradução do próprio documento. Sempre que possível, “linguagem excessivamente técnica ou jargão” deve ser evitada porque, quando isso é traduzido/interpretado, não ajuda na compreensão. (8, 9)

Resposta: Incluir uma linguagem mais simples em documentos voltados ao público para informar o público e encorajar uma maior participação pública é uma prioridade para o EEA e o DPU. A Tiering and Outreach Policy (*Política de Níveis e Alcance*) do DPU também exige que os petionários perante o Departamento apresentem resumos em linguagem simples das suas propostas.

8. **Comentário:** A exclusão das línguas menos solicitadas pode resultar em discriminação. (8)

Resposta: Além de fornecer tradução e interpretação em idiomas comumente encontrados por pessoas com LEP, o EEA e o DPU se esforçarão para fornecer serviços de tradução e interpretação mediante solicitação, sem custo direto para os indivíduos que solicitarem o serviço.

9. **Comentário:** As informações importantes enviadas por correio (como avisos de audiências públicas) devem ser claramente marcadas e incluir uma declaração

descrevendo como acessar serviços adicionais de tradução/interpretação, além daqueles exigidos pelo LAP. (9)

Resposta: Os avisos de requerimentos do DPU incluirão informações nos dez principais idiomas do Commonwealth sobre como solicitar serviços de interpretação e/ou tradução para pessoas com LEP (página 9, Plano de Acesso Linguístico).

Como parte do nosso compromisso com a acessibilidade de idiomas, o EEA garantirá que as correspondências e os avisos incluam um rótulo genérico em vários idiomas. Essa abordagem inclusiva permite que os constituintes acessem idiomas adicionais, se necessário (página 8, Plano de Acesso Linguístico).

10. **Comentário:** Deve haver maior alinhamento entre a Política de Tiering e Outreach do DPU, 21-50-A e o LAP. A Política de Tiering e Outreach exige que os petionários traduzam materiais de pré-requerimento para os três principais idiomas, além do Inglês (Espanhol, Português, Mandarim) e idiomas adicionais solicitados. Isso não se alinha com o aumento do número de idiomas exigidos para os procedimentos estaduais e de território de serviço na proposta do LAP, o que aumentará o custo para os petionários. (10)

Resposta: Com base no feedback recebido durante o período de comentários, o LAP do DPU foi atualizado para melhorar o acesso e a qualidade dos serviços, programas e atividades do Departamento para pessoas com LEP. Os requisitos de acesso ao idioma no LAP final excedem os requisitos do DPU 21-50-A. O Departamento emitirá mais orientações para garantir o alinhamento entre a Política de Tiering e Outreach do DPU, 21-50-A e o LAP.

11. **Comentário:** O DPU deve ter um Coordenador de Acesso Linguístico dedicado em tempo integral para supervisionar o treinamento da equipe, o LAP e os comentários públicos. (1, 9)

Resposta: Obrigado por esta sugestão. O DPU está considerando suas opções de contratação.

12. **Comentário:** O Departamento deve “fornecer treinamento e um manual de termos técnicos para tradutores e intérpretes”, uma vez que isso proporcionará uma tradução/interpretação mais precisa e permitirá uma participação pública mais eficaz por parte daqueles que utilizam serviços de acesso linguísticos. (9)

Resposta: O DPU está desenvolvendo um glossário de termos técnicos e siglas usados nos procedimentos do Departamento para fornecer aos intérpretes e tradutores para ajudar a aumentar a precisão dos serviços de tradução e interpretação.

13. **Comentário:** Para avaliações e atualizações mais eficazes do LAP a cada dois anos, deve haver uma pesquisa de feedback para que aqueles que usam o programa de acesso linguístico possam fornecer uma revisão após cada uso. O

DPU também deve priorizar o engajamento/diálogo com os usuários de acesso à linguagem para garantir a eficácia do LAP. (3, 6, 9)

Resposta: O DPU está atualmente desenvolvendo uma pesquisa para coletar feedback sobre a qualidade e a precisão dos serviços de acesso linguístico fornecidos. Monitoraremos o feedback dos usuários de acesso a idiomas e outras partes interessadas e identificaremos ações recomendadas que podem ser incluídas em futuras atualizações do LAP. Como parte da atualização anual de toda a Secretaria sobre a [Estratégia EJ](#), o Departamento informará sobre os serviços de acesso linguístico fornecidos.

14. **Comentário:** O DPU deve aumentar o alcance sobre os serviços de acesso linguístico para que mais membros do público usem esses serviços e saibam que a tradução está disponível em mais de 200 idiomas. O *boca-a-boca* pode ser uma forma eficaz de encorajar a participação. (6, 7, Comentário de autor não identificado)

Resposta: Para garantir que mais pessoas estejam cientes dos serviços de acesso a idiomas disponíveis, todos os avisos de requerimentos e documentação do DPU incluirão informações em cada um dos dez principais idiomas do Commonwealth sobre como solicitar serviços de interpretação e/ou tradução para indivíduos com LEP. As informações sobre serviços de acesso linguístico também serão publicadas no site e compartilhadas nas mídias sociais para maior alcance. O site do DPU inclui uma função que permite que um usuário selecione para visualizar a maioria das páginas da web em outro idioma. A função de tradução do site está disponível em pelo menos 35 idiomas.

15. **Comentário:** Como você avalia dialetos para oferecer tradução e interpretação? O Espanhol tem pelo menos 10 dialetos e a comunidade Latina/o não é monolítica. Os membros brasileiros dessa comunidade preferem o Português, não o Espanhol. (4, 8)

Resposta: Além de usar dados de idioma do American Community Survey (ACS) do U.S. Census Bureau para avaliar idiomas/dialetos falados, a contribuição de autoridades municipais e grupos comunitários é usada para identificar idiomas/dialetos nos quais tradução e interpretação serão fornecidas. Se um idioma necessário para acesso significativo não for fornecido automaticamente, os membros do público podem solicitar tradução/interpretação em idiomas adicionais.

16. **Comentário:** Embora o treinamento sobre o LAP seja necessário para novos funcionários, o treinamento de rotina também é necessário para garantir que todos os membros da equipe (tanto os superiores quanto aqueles que trabalham diretamente com as comunidades) tenham as informações mais atualizadas sobre como aplicar o LAP. O treinamento deve cobrir o trabalho com pessoas de diferentes culturas, como trabalhar com intérpretes e os recursos necessários para o acesso ao idioma. O treinamento também deve estar disponível para funcionários bilíngues para que possam servir como intérpretes, o que ajudaria a economizar

dinheiro. (1)

Resposta: O LAP será compartilhado com a equipe, a gerência e a liderança. Treinamentos periódicos serão realizados para garantir que a equipe nova e de longo prazo entenda a importância do LAP e esteja familiarizada com os serviços de acesso linguísticos e as melhores práticas.

17. **Comentário:** O DPU deve, tanto quanto possível, priorizar a continuidade ao fornecer acesso linguístico, por exemplo, fazer com que os usuários recorrentes falem sempre com o mesmo funcionário do DPU, para estabelecer laços de confiança entre o Departamento e o público. (9)

Resposta: O DPU aprecia essa contribuição e, sempre que possível, fará com que os usuários falem com o mesmo intérprete ou membro da equipe.

18. **Comentário:** A Divisão de Consumidores do DPU oferece interpretação 24 horas por dia, 7 dias por semana? (6)

Resposta: Sim, a interpretação por telefone sob demanda em mais de 200 idiomas está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana para a equipe em todo o Departamento por meio do nosso fornecedor, Certified Languages International. O sistema telefônico automatizado da Divisão do Consumidor permite que os usuários optem por gravações em Espanhol e/ou equipe que fale Espanhol. A Divisão do Consumidor também tem equipe que fala Espanhol, Crioulo Cabo-Verdiano, Crioulo Haitiano e Português, disponível para atender a linha de chamadas grátis.

19. **Comentário:** O LAP do DPU também é aplicável ao Energy Facilities Siting Board (*Conselho de Localização de Instalações de Energia*) (EFSB)? (6)

Resposta: Não, o EFSB lançará seu próprio LAP.

20. **Comentário:** O Google Translate e a IA têm aplicação limitada para o trabalho do DPU devido à complexidade/especificidade dos termos usados. Intérpretes/tradutores vivos e experientes são necessários. Se o Google Translate for usado, um intérprete/tradutor qualificado deve analisar o material para garantir a precisão. (3, 8)

Resposta: O DPU atualmente usa tradutores/intérpretes qualificados para fornecer serviços de acesso linguísticos. Além disso, o DPU está no processo de desenvolver um glossário com termos técnicos e siglas usados por diferentes Divisões que serão fornecidos aos tradutores/intérpretes para ajudar a aumentar a precisão dos serviços de acesso linguístico.

21. **Comentário:** O Language Access Working Group (*Grupo de Trabalho do Acesso Linguístico*) do EEA inclui membros da comunidade? O DPU tem seu próprio Language Access Working Group (*Grupo de Trabalho do Acesso Linguístico*)? (Comentário de autor não identificado)

Resposta: O Language Access Working Group (*Grupo de Trabalho do Acesso Linguístico*) do EEA inclui funcionários de todas as agências do EEA e se reúne bimestralmente para discutir e colaborar em questões relacionadas ao acesso linguístico. Algumas dessas agências têm um coordenador de acesso linguístico em tempo integral. O DPU não tem seu próprio Language Access Working Group (*Grupo de Trabalho do Acesso Linguístico*), mas temas relacionados ao acesso linguístico são abordados pela equipe em sua Environmental Justice and Public Participation Division (*Divisão de Justiça Ambiental e Participação Pública*) em colaboração com a equipe de EJ do Departamento, que inclui funcionários de todas as divisões.