

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 Comissão¹, 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 Inglês².

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

¹ 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).

² 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 e fielmente³ 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.

Census Tracts: Os censos são usados pelo United States Census Bureau para coletar informações sobre as pessoas que vivem em todas as partes do país. O país inteiro é dividido em censos, e, para cada censo, são fornecidas informações distintas sobre as pessoas que vivem lá, incluindo informações sobre os idiomas falados.

³ Interpretar de forma precisa e completa, sem acrescentar ou retirar 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 também é responsável por supervisionar a segurança dos equipamentos e operações da Massachusetts Bay Transportation Authority (MBTA) como a Agência de Supervisão de Segurança do Estado (SSOA). 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

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>.

aos procedimentos, programas, serviços, atividades e materiais do Departamento.

O Departamento está empenhado em disponibilizar serviços a indivíduos com LEP como 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 (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 procedimentos complexos ou de alto perfil (por exemplo, procedimentos de taxa de distribuição base e investigações estaduais), antes de agendar audiências públicas, o Departamento usará os dados da Pesquisa da Comunidade Americana do U.S. Census Bureau e ferramentas de mapeamento interativo sobre justiça ambiental e idiomas falados para determinar os idiomas para os quais os avisos e documentos relevantes serão traduzidos e para os quais os serviços de interpretação serão fornecidos em audiências públicas. Especificamente, o Departamento buscará fornecer serviços de acesso a idiomas traduzindo e interpretando para idiomas encontrados regularmente na área de serviço aplicável.
 - Para procedimentos estaduais, os idiomas encontrados regularmente significarão os cinco principais idiomas falados em Massachusetts por pessoas com proficiência limitada em inglês (LEP), usando dados da Pesquisa da Comunidade Americana (ACS) ou outras fontes apropriadas.
 - Para procedimentos específicos do território de serviço, os idiomas encontrados

regularmente não devem significar mais do que os cinco principais idiomas falados por pelo menos 3% ou 1.000 membros, o que for menor, da população com LEP em pelo menos um setor censitário do território de serviço⁵.

- Para procedimentos específicos de localização, o Departamento realizará uma Análise Demográfica de Idioma. A equipe examinará o(s) setor(es) censitário(s) na área do projeto. A equipe identificará todos os setores censitários total ou parcialmente dentro de uma área geográfica designada do projeto proposto, com base no tipo de projeto proposto e seus componentes. A área geográfica designada varia de acordo com o tipo de projeto, da seguinte forma: (a) um quarto de milha dos limites (como bordas de direitos de passagem) de projetos lineares ou componentes de projetos lineares que não são específicos do local e não têm um único endereço de ponto, como linhas de transmissão e gasodutos; (b) uma milha do limite de projetos e componentes de projetos para estações de comutação elétrica, subestações, estações de medição de gasodutos, reguladores de gás, instalações de geração elétrica, instalações de armazenamento de gás, sistemas de armazenamento de energia ou estações de compressão de gás. A equipe avaliará cada setor censitário (no todo ou em parte) dentro dessas áreas geográficas designadas para quaisquer idiomas falados por pelo menos cinco por cento (5%) da população que também se identifica como tendo proficiência limitada em inglês⁶. Além disso, para procedimentos específicos de localização, o Departamento exige que uma cópia do aviso público seja fornecida aos prédios de escritórios municipais, bibliotecas públicas, centros para idosos e locais de culto dentro da área geográfica designada.
- Em anexo a este LAP há um apêndice mostrando os idiomas regularmente encontrados no nível estadual e de território de serviço e para os quais serão fornecidas tradução e interpretação. Para procedimentos no nível de território de serviço que não abrangem todo o território de serviço de uma empresa de distribuição, os idiomas listados para essa empresa de distribuição podem ser modificados conforme apropriado para o território de serviço alvo. Este apêndice pode ser revisado e atualizado em momentos diferentes das atualizações programadas para o LAP.
- Dependendo da natureza do processo e das necessidades das populações potencialmente impactadas, o Departamento se esforçará para fornecer tradução e interpretação em mais idiomas do que aqueles normalmente encontrados.
- Os documentos traduzidos serão publicados no site do Departamento e no site de

⁵ Os setores censitários são usados pelo United States Census Bureau para coletar informações sobre as pessoas que vivem em todas as partes do país. O país inteiro é dividido em setores censitários e, para cada setor, são fornecidas informações distintas sobre as pessoas que vivem lá, incluindo informações sobre os idiomas falados.

⁶ No Censo dos EUA, esses dados são capturados sob o título "Pessoas que falam inglês menos que 'muito bem'".

qualquer peticionário relevante, conforme orientado pelo Departamento.

- Para procedimentos iniciados por um peticionário, o Departamento orientará o peticionário a obter serviços de interpretação e tradução. O Departamento orientará que os serviços obtidos pelo peticionário incluam intérpretes e tradutores treinados que possam traduzir de forma confiável o conteúdo técnico.
- Para procedimentos iniciados pelo Departamento, o Departamento obterá serviços de interpretação e tradução por si só. O Departamento se esforçará para selecionar fornecedores de interpretação e tradução com experiência e conhecimento técnico apropriados da indústria.

Todos os avisos de arquivamento incluirão informações [em cada um dos dez principais idiomas do Commonwealth](#) sobre como solicitar serviços de interpretação e/ou tradução para indivíduos com LEP. O Departamento se esforçará para garantir que os avisos em inglês anunciando oportunidades de participação pública contenham linguagem simples para facilitar a tradução confiável para idiomas adicionais.

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

A Divisão do Consumidor atualmente tem funcionários que falam espanhol, crioulo cabo-verdiano, crioulo haitiano e português disponíveis para atender a linha gratuita. O sistema telefônico automatizado da Divisão do Consumidor permite que os consumidores optem por gravações em espanhol e/ou funcionários que falam espanhol.

O Departamento também tem um fornecedor que fornece serviços de interpretação por telefone para funcionários em mais de 200 idiomas para auxiliar o público que liga para o Departamento. 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 interpretação é necessária e, em seguida, aguardar para serem conectados ao intérprete. Em alguns casos, a equipe do DPU poderá providenciar um retorno de chamada em coordenação com o intérprete. 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 Veena Dharmaraj, Coordenadora de Acesso a Idiomas, discutido na Seção XI abaixo.

Acesso significativo para pessoas com deficiência

O propósito do acesso significativo para comunicação efetiva para pessoas com deficiência 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 DPU. Auxílios e serviços auxiliares podem ser necessários para se comunicar significativamente com pessoas com deficiência. Pessoas com deficiência podem exigir diferentes dispositivos auxiliares ou tecnologia assistiva para acesso à linguagem e comunicação, dependendo de suas necessidades funcionais.

Mediante solicitação, o DPU fornecerá leitores de tela para pessoas cegas ou com baixa visão, bem como texto alternativo para descrever imagens que os leitores de tela não conseguem interpretar. A DPU também fornecerá serviços de American Sign Language (ASL) ou Communication Access Real-Time Translation (CART) para pessoas surdas ou com deficiência auditiva, mediante solicitação.

Solicitações de acomodações razoáveis para pessoas com deficiência devem ser feitas pelo menos uma semana antes da data do serviço e direcionadas à gerente do DEI, Jenyka Spitz-Gassnola, Executive Office of Energy and Environmental Affairs, 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114, no telefone 857-330-2572 ou Jenyka.Spitz-Gassnola2@mass.gov ou aqui. Um link para a Política EEA/DPU sobre como garantir acesso significativo para pessoas com deficiência pode ser encontrado [aqui](#).

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 Secção 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 SOBRE O 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:

Veena Dharmaraj
Language Access Coordinator & Director of Environmental Justice and Public Participation
Department of Public Utilities
One South Station
Boston, MA 02110
Direct Dial: (617) 3053779
E-mail: veena.dharmaraj@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.

APÊNDICE

LÍNGUAS REGULARMENTE ENCONTRADAS

Para procedimentos estaduais, as cinco principais línguas faladas por pessoas com LEP são espanhol, português, chinês (mandarim + cantonês), crioulo haitiano e vietnamita⁷.

Idiomas encontrados regularmente em territórios de serviços de gás

Empresas de Distribuição de Gás	Línguas faladas por pelo menos 3% ou 1.000 membros da população com LEP em pelo menos um setor censitário do território de serviço⁸
Boston Gas Company d/b/a National Grid	Espanhol, Chinês (Mandarim + Cantonês), Khmer, Português, Russo
NSTAR Gas Company d/b/a Eversource Energy	Espanhol, Português, Vietnamita, Crioulo Haitiano, Chinês (Mandarim + Cantonês)
Eversource Gas Company de Massachusetts d/b/a Eversource Energy	Espanhol, Português, Vietnamita, Crioulo Haitiano, Chinês (Mandarim + Cantonês)
Liberty Utilities (New England Gas Company) Corp. d/b/a Liberty	Português, Espanhol, Khmer
Fitchburg Gas and Electric Light Company d/b/a Unitil	Espanhol
The Berkshire Gas Company	Espanhol, Chinês (Mandarim + Cantonês)

⁷ U.S. Census Bureau, “Línguas faladas em casa por capacidade de falar inglês para a população de 5 anos ou mais”, Pesquisa da comunidade americana, Tabela B16001, 2022

⁸ U.S. Census Bureau, “Línguas faladas em casa por capacidade de falar inglês para a população de 5 anos ou mais”, American Community Survey, Tabela B16001, estimativa de 5 anos de 2011-2015

Línguas regularmente encontradas em territórios de serviços elétricos

Empresas de Distribuição de Energia Elétrica	Línguas faladas por pelo menos 3% ou 1000 membros da população com LEP em pelo menos um setor censitário do território de serviço⁹
NSTAR Electric Company d/b/a Eversource Energy	Espanhol, Chinês (Mandarim + Cantonês), Vietnamita, Português, Crioulo Haitiano
Massachusetts Electric Company d/b/a National Grid	Espanhol, Chinês (Mandarim + Cantonês), Khmer, Português, Crioulo Haitiano
Nantucket Electric Company d/b/a National Grid	Espanhol
Fitchburg Gas and Electric Light Company d/b/a Unitil	Espanhol

⁹ U.S. Census Bureau, “Línguas faladas em casa por capacidade de falar inglês para a população de 5 anos ou mais”, American Community Survey, Tabela B16001, estimativa de 5 anos de 2011-2015