SECRETARIA EXECUTIVA DE ENERGIA E ASSUNTOS AMBIENTAIS

PLANO DE ACESSO LINGUÍSTICO

Revisão em vigor a partir de julho de 2026

DECLARAÇÕES DE MISSÃO DO GABINETE DA SECRETÁRIA

A **Secretaria Executiva de Energia e Assuntos Ambientais** (Executive Office of Energy and Environmental Affairs - EEA) busca proteger, preservar e melhorar os recursos ambientais do estado de Massachusetts, garantindo um futuro de energia limpa para os residentes do estado. Com a gestão de espaços abertos, a proteção dos recursos ambientais e o aprimoramento da energia limpa, a EEA trabalha para tornar Massachusetts um lugar maravilhoso para viver, trabalhar e criar uma família.

A missão do **Escritório de Gestão da Zona Costeira de Massachusetts** (Massachusetts Office of Coastal Zone - CZM) é equilibrar o impacto das atividades humanas com a proteção dos recursos costeiros e marinhos por meio de planejamento, envolvimento do público, educação, pesquisa e boa gestão dos recursos.

A **Polícia Ambiental de Massachusetts** (Massachusetts Environmental Police - MEP) protege o meio ambiente e os recursos naturais do estado de Massachusetts por meio de fiscalização, educação e conscientização pública.

A **Lei de Política Ambiental de Massachusetts** (MEPA) realiza análises dos impactos ambientais de projetos que exigem "Ação da agência", como licenças, transferências de terras ou assistência financeira, por parte de órgãos estaduais e determinadas autoridades municipais. A intenção do processo de análise da MEPA é proporcionar oportunidades significativas para consulta pública sobre possíveis impactos ambientais antes que seja tomada alguma ação pela agência no projeto.

O **Escritório de Assistência Técnica de Massachusetts** (Massachusetts Office of Technical Assistance - OTA) é uma agência não reguladora que oferece assistência técnica gratuita e confidencial a fabricantes e empresas de Massachusetts sobre redução do uso de substâncias tóxicas, prevenção da poluição e conservação de recursos.

DEFINIÇÕES

Indivíduos com proficiência limitada em inglês (Limited English Proficiency - LEP): Indivíduos que não falam inglês como idioma principal e que têm capacidade limitada de ler, falar, escrever ou entender inglês. Entre os indivíduos com LEP estão aqueles que são surdos ou têm deficiência auditiva.

Acesso linguístico: Proporcionar aos indivíduos com LEP acesso significativo aos mesmos serviços oferecidos aos indivíduos que falam inglês.

Acesso significativo: Assistência linguística que resulta em comunicação precisa, oportuna e eficaz, sem custo aos indivíduos com LEP que precisam de assistência para eliminar barreiras de comunicação, como interpretação de língua de sinais, legendas em tempo real ou outra forma acessível de comunicação, nos termos do Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964, conforme emenda, Seção 504 da Lei de Reabilitação de 1973; da Lei de Discriminação por Idade de 1975, Título IX das Emendas Educacionais de 1972; e da Seção 13 das Emendas da Lei Federal de Controle de Poluição da Água de 1972 (coletivamente como as "leis federais de não discriminação"). Acesso significativo se refere ao acesso que não é significativamente atrasado, restrito ou inferior em comparação com programas ou atividades oferecidos a indivíduos com proficiência em inglês.

Documento vital: Documentos vitais são documentos que contêm informações essenciais sobre programas, atividades e serviços da agência, incluindo os direitos de elegibilidade dos residentes, disponíveis em inglês, que podem impedir o acesso equitativo e significativo de pessoas que não falam inglês e de indivíduos com proficiência limitada em inglês. Documentos vitais podem incluir informações essenciais para o acesso a programas ou atividades e incluem, entre outros: formulários de consentimento e de reclamação, solicitações de serviços on-line e impressos, formulários de admissão, avisos relativos à elegibilidade para serviços, avisos relativos à redução ou eliminação de serviços, notificações de apelação, notificações que informam os indivíduos com LEP sobre serviços linguísticos gratuitos, documentos exigidos por lei e avisos sobre a disponibilidade de interpretação e assistência linguística.

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

Interpretação: O ato de ouvir, compreender, analisar e processar uma comunicação falada em um idioma (idioma de origem) e, em seguida, traduzi-la fielmente[1] de forma oral para outro idioma falado (idioma de destino), mantendo o mesmo significado. No caso de indivíduos com determinadas deficiências que afetam a comunicação, pode incluir a compreensão, a análise e o processamento de uma comunicação falada ou sinalizada no idioma de origem e a transmissão fiel dessas informações para um idioma de destino falado, legendado ou sinalizado, mantendo o mesmo significado.

[1] Interpretar de forma precisa e completa, sem acrescentar ou retirar o significado.

I. INTRODUÇÃO

A Secretaria Executiva de Energia e Assuntos Ambientais de Massachusetts (EEA) tem o compromisso de melhorar a acessibilidade de seus programas, atividades e serviços para indivíduos com proficiência limitada em inglês (LEP). A EEA elaborou este Plano de Acesso Linguístico (LAP ou "plano") para reduzir barreiras e garantir que as populações com LEP tenham acesso significativo a serviços, programas e atividades. A EEA analisará e atualizará este LAP pelo menos a cada dois anos para garantir que ele continue a atender às necessidades da comunidade e em conformidade com o Decreto Executivo 615 e todas as outras leis estaduais e federais aplicáveis.

II. OBJETIVO

O objetivo deste plano é garantir um acesso equitativo e significativo a todos os programas, atividades e serviços da EEA para indivíduos com LEP, sem nenhum custo direto para eles. A EEA tem o compromisso de disponibilizar serviços aos indivíduos com LEP como parte de sua missão. A EEA trabalhará com cada uma de suas agências, cada uma das quais estiver desenvolvendo seu próprio LAP, para garantir a conformidade de toda a Secretaria com o Decreto Executivo 615, que exige LAPs para cada agência.

Os objetivos do LAP da EEA são: (i) melhorar a qualidade e o acesso aos programas, atividades e serviços estaduais para indivíduos com LEP; (ii) reduzir disparidades e atrasos, se houver, na prestação de programas, atividades e serviços estaduais 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 das leis federais contra a discriminação (por exemplo, Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964) e das diretrizes contra a discriminação com base na nacionalidade, dos Decretos Executivos 526 e 615.

III. PADRÃO DE ACESSO EQUITATIVO

Aos indivíduos com LEP que entrarem em contato com a EEA por telefone, pessoalmente ou por vídeo deverão ser oferecidos serviços profissionais de interpretação o mais prontamente possível e, em geral, dentro de um prazo razoável comparável aos serviços prestados em inglês.

Os funcionários devem utilizar, sem demora, serviços aprovados de interpretação por telefone ou vídeo.

As respostas por escrito aos indivíduos com LEP deverão ser fornecidas dentro dos mesmos prazos de atendimento que as respostas aos indivíduos que falam inglês. Os materiais escritos traduzidos devem ser claros, precisos e culturalmente adequados.

Indivíduos com LEP não devem enfrentar dificuldades, atrasos ou redução na qualidade dos serviços devido a barreiras linguísticas.

IV. POLÍTICA E APLICABILIDADE

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

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

V. RECURSOS DE ACESSO LINGUÍSTICO

Fornecedores contratados pelo estado

A EEA mantém contratos com diversos fornecedores estaduais para prestar serviços de tradução e interpretação para o Gabinete da Secretária e qualquer um de seus departamentos. A lista de fornecedores no PRF88 (Serviços de Interpretação e Tradução de Línguas Estrangeiras) que a EEA contratou inclui, entre outros, (i) Fox Translation Services; (ii) Language Bridge, LLC; (iii) Language Connections Inc.; (iv) The ESL & TOEFL Associates, LLC; (v) International Translation Company; (vi) Lionbridge Technologies LLC; e (vii) Baystate Interpreters, Inc.

Redução de custos

A EEA padronizará documentos, quando aplicável, para reduzir custos e necessidades de tradução. A EEA também promoverá o compartilhamento de informações por meio do Coordenador de Acesso Linguístico da Secretaria, bem como centralizará os serviços de interpretação ou tradução para obter vantagens de custo (contratando os serviços de um fornecedor por um período prolongado, em vez de projeto a projeto). Além disso, a EEA utilizará cartões de identificação de idioma (ou "I Speak Cards") para identificar o(s) idioma(s) falado(s) por indivíduos com LEP que acessam seus programas, atividades e serviços.

Correspondência

A EEA utilizará este rótulo genérico para documentos que informem sobre programas, serviços ou atividades. A EEA disponibilizará serviços linguísticos nos cinco principais idiomas falados no estado de Massachusetts e em outros idiomas, conforme solicitado. Este rótulo genérico também poderá ser incluído em correspondências ou em materiais impressos e eletrônicos para avaliar a necessidade de idiomas adicionais.

This document contains important information. Please have it translated immediately

Es dokumentu ten informason inportanti. Pur favor, manda traduzi-l imidiatamenti.

В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.

Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente.

تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يُرجى ترجمتها فورًا.

Dokiman sa gen enfômasyon enpôtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.

Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurio inmediatamente.

Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.

此文件含有重要信息。

请立即找人翻译。

본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.

Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.

ເອກະສານສະບັບນີ້ບັນຈຸ ມູນຄ່າ. ກະລຸ

ນາເອົາເອກະສານສະບັບນີ້ໄປແປອອກ ຢ່າງບໍ່ລ.

ឯក ន ន ន

- Qualquer solicitação de serviços de interpretação e tradução deve ser enviada por meio do Formulário de Solicitação de Recursos Linguísticos. Após o preenchimento e envio do formulário, os funcionários também devem notificar o LAC da Secretaria por e-mail para garantir o processamento e a coordenação dos serviços em tempo hábil.

Serviços de interpretação para eventos ao vivo

A EEA deverá providenciar interpretação oral simultânea de reuniões, eventos e procedimentos ao vivo (incluindo reuniões de engajamento comunitário e audiências públicas) por intérpretes qualificados. A EEA também providenciará serviços de interpretação para outros programas e atividades, conforme considerado apropriado, e em outros idiomas solicitados, desde que tais serviços permitam que indivíduos com LEP participem de forma significativa das reuniões, eventos, programas e atividades. Os funcionários da EEA garantirão que, para reuniões, eventos e procedimentos ao vivo de longa duração sejam contratados pelo menos dois intérpretes por idioma para possibilitar intervalos; o objetivo é evitar erros causados pela fadiga mental. A EEA proporcionará oportunidade adequada para que os intérpretes analisem os materiais antes das reuniões, eventos ou procedimentos públicos ao vivo.

Serviços de ASL

A EEA providenciará serviços de interpretação em Língua de Sinais Americana (ASL) mediante solicitação. Quaisquer solicitações de ASL devem ser feitas com pelo menos duas semanas de antecedência da data do serviço por meio da Comissão de Massachusetts para Surdos e Deficientes Auditivos e, no mínimo, dois dias antes da data do serviço, a menos que a solicitação seja uma emergência. Observe que, após o preenchimento da 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 um prestador de CART pode ser consultado na Política da Secretaria Executiva de Energia e Assuntos Ambientais para Garantir Acesso Significativo a Pessoas com Deficiência.

Serviços de CART

Qualquer pessoa que se identifique como “surda oral” utilizará comunicação verbal ou Tradução em Tempo Real para Acesso à Comunicação (CART). O CART é uma tradução literal da palavra falada para texto escrito. As solicitações de serviços CART devem ser feitas com pelo menos duas semanas de antecedência da data do serviço por meio da Comissão de Massachusetts para Surdos e Deficientes Auditivos e, no mínimo, dois dias antes da data do serviço, a menos que a solicitação seja uma emergência. A EEA não exige que os funcionários solicitem aprovação prévia antes de enviar uma solicitação para a contratação de um intérprete de CART ou de legendagem. Após o preenchimento da solicitação, o cancelamento poderá ser feito no máximo dois dias úteis antes da data do serviço, para evitar a cobrança de taxas de serviço. O processo para solicitar um intérprete de ASL ou um prestador de CART pode ser consultado na Política da Secretaria Executiva de Energia e Assuntos Ambientais para Garantir Acesso Significativo a Pessoas com Deficiência.

Acesso significativo para pessoas com deficiência

O objetivo do acesso significativo para uma comunicação eficaz para pessoas com deficiência é promover o cumprimento das leis federais de não discriminação e garantir que pessoas com deficiência visual, auditiva, de fala, de linguagem ou outra deficiência possam transmitir informações, comunicar-se e receber informações da EEA. Podem ser necessários apoios e serviços auxiliares para que a comunicação com pessoas com deficiência seja significativa. As pessoas com deficiência podem necessitar de diferentes dispositivos auxiliares ou tecnologia assistiva para acesso à linguagem e à comunicação, dependendo de suas necessidades funcionais.

A EEA disponibilizará leitores de tela para pessoas cegas ou com baixa visão, bem como textos alternativos para descrever imagens que os leitores de tela não consigam interpretar, além de informações escritas em braile. A EEA também disponibilizará serviços de ASL ou CART para pessoas surdas ou com deficiência auditiva. As solicitações de acomodações razoáveis para pessoas com deficiência devem ser encaminhadas ao diretor de Diversidade, Equidade e Inclusão da Secretaria, ao coordenador de ADA da Secretaria e à coordenadora de Não Discriminação, Melixza Esenyie, pelo endereço Executive Office of Energy and Environmental Affairs, 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114, pelo telefone (617) 872-3270, pelo e-mail Melixza.Esenyie2@mass.gov ou por aqui: Política da Secretaria Executiva de Energia e Assuntos Ambientais para Garantir Acesso Significativo a Pessoas com Deficiência.

Conformidade com a ADA e a Seção 508

A EEA tem o compromisso de garantir que seu conteúdo digital e seus serviços on-line sejam acessíveis a todas as pessoas, incluindo aquelas com deficiência. O Título II da Lei dos Americanos com Deficiência (ADA) se aplica a todos os serviços, programas e atividades prestados por governos estaduais e locais, incluindo aqueles oferecidos on-line e por meio de aplicativos móveis. Em conformidade com o Título II e com a Política de Acessibilidade Digital Empresarial de Massachusetts, o conteúdo digital da EEA, incluindo sites, documentos eletrônicos, multimídia e mídias sociais, deve atender às Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo da Web (WCAG) versão 2.1, Nível A e Nível AA, como padrão técnico mínimo de acessibilidade. Além disso, documentos e comunicações eletrônicos devem seguir as orientações e os requisitos de teste determinados na Política de Acessibilidade Digital Empresarial de Massachusetts.

A Política de Acessibilidade Digital Empresarial exige que a EEA garanta que os funcionários concluam os treinamentos obrigatórios e específicos para cada função em acessibilidade digital, e que a acessibilidade seja incorporada aos requisitos de planejamento de projetos para o desenvolvimento de aplicativos. As obrigações de acessibilidade digital da EEA se estendem também a fornecedores terceirizados: aplicativos da Web e móveis, conteúdo da Web e materiais instrucionais ou de documentação complementares fornecidos por meio de um fornecedor ou terceiro contratado também devem estar em conformidade com as WCAG versão 2.1, Níveis A e AA. A EEA incorporará os requisitos de acessibilidade em licitações e contratos de acordo com o disposto.

Para efeitos desta política, “acessibilidade” significa que uma pessoa com deficiência tenha a oportunidade de obter as mesmas informações, participar das mesmas interações e usufruir dos mesmos serviços que uma pessoa sem deficiência, de maneira igualmente eficaz e integrada, com facilidade de uso substancialmente equivalente e com o mesmo nível de segurança e privacidade.

A EEA atuará em conformidade com o Centro de Acessibilidade para Consultoria, Educação e Serviços de Apoio (ACCESS) de Massachusetts e com a Secretaria Executiva de Serviços de Tecnologia e Segurança (EOTSS) para garantir a conformidade contínua e a melhoria constante dos ativos digitais da EEA.

Protocolo para a prestação de serviços linguísticos

Os funcionários da EEA devem identificar os cinco principais idiomas falados no estado de Massachusetts para fins de interpretação em reuniões públicas e tradução de documentos vitais. Caso sejam necessários serviços de interpretação e tradução para uma reunião pública sobre uma iniciativa ou projeto em âmbito estadual, os documentos vitais devem ser traduzidos e as reuniões devem ser interpretadas para os cinco principais idiomas falados por indivíduos com LEP no estado, utilizando dados do mapa "Idiomas Falados em Massachusetts".

Para ações de comunicação e engajamento relacionadas a programas, atividades, serviços ou projetos com implicações em todo o estado, a EEA deve providenciar serviços de acesso linguístico e materiais traduzidos nos cinco idiomas mais falados, conforme identificado pelos dados mais recentes disponíveis no mapa "Idiomas Falados em Massachusetts", além de quaisquer outros idiomas solicitados ou considerados necessários para garantir um acesso significativo.

Para ações de comunicação e engajamento relacionadas a programas, atividades, serviços ou projetos específicos de um local, a EEA deve providenciar serviços de acesso linguístico e materiais traduzidos no(s) idioma(s) falado(s) predominantemente na área geográfica por 5% ou mais da população, até um máximo de cinco idiomas. Quaisquer idiomas adicionais solicitados ou considerados necessários para garantir um acesso significativo devem ser providenciados. Cada escritório ou divisão da EEA deve identificar a área geográfica de impacto de acordo com os regulamentos aos quais está sujeita. Na ausência de tais regulamentos, a área geográfica deverá ser determinada utilizando a seguinte metodologia padrão: (i) um raio de cinco milhas deverá ser aplicado para projetos com impactos relacionados ao ar e (ii) um raio de uma milha deverá ser aplicado para projetos com outros impactos ambientais.

A EEA exige que os materiais escritos e avisos relativos a projetos específicos de um local sejam distribuídos dentro da área geográfica designada, como edifícios de repartições municipais, bibliotecas públicas, centros para idosos e locais de culto. A distribuição deverá ocorrer em locais razoavelmente acessíveis à comunidade afetada, a fim de garantir um acesso significativo às informações relativas ao projeto.

Os funcionários devem consultar a seguinte lista de recursos, conforme aplicável, ao determinar o escopo dos serviços linguísticos necessários:

- O mapa "Idiomas Falados em Massachusetts" da EEA;
- Municípios, organizações comunitárias, redes de ensino, consultórios médicos, organizações religiosas ou outras organizações comunitárias que possam auxiliar na identificação de populações nas quais seja necessário mais envolvimento; e
- Quaisquer outros dados demográficos, disponíveis por meio de fontes públicas, sobre a capacidade linguística que indiquem que os indivíduos falam inglês "menos do que muito bem".

As agências e escritórios da EEA podem optar por enviar ao OEJE, para análise e aprovação, uma lista ou categoria de reuniões públicas nas quais a interpretação só deve estar disponível mediante solicitação. Alguns tipos de reuniões podem ser isentos da obrigação de providenciar interpretação de idiomas automaticamente, caso os recursos de acesso linguístico sejam limitados ou os residentes não sejam afetados de maneira específica. A lista final de reuniões isentas ou categorias de reuniões está sujeita à aprovação do OEJE.

Competência dos intérpretes

Os funcionários da EEA devem obter pelo menos três cotações dos fornecedores, conforme mencionado acima, para avaliar as melhores tarifas e os prazos exigidos. Para garantir um serviço confiável, a melhor prática é consultar a área de especialização do fornecedor (ou seja, setor ou área de atuação) e as qualificações dos intérpretes para fornecer interpretação oral simultânea em reuniões, eventos e procedimentos ao vivo. Os intérpretes devem demonstrar proficiência e capacidade de comunicar informações tanto em inglês quanto no outro idioma, além de serem proficientes no modo apropriado de interpretação (ou seja, consecutiva, simultânea ou em ASL). Também é fundamental que o intérprete tenha conhecimento, em ambos os idiomas, de quaisquer termos ou conceitos especializados específicos do programa, atividade ou serviço, bem como de qualquer vocabulário ou fraseologia específica utilizada pelos indivíduos com LEP. Além disso, os intérpretes devem (i) compreender e seguir as regras de confidencialidade e imparcialidade na mesma medida que os funcionários da EEA e, na medida em que sua função o exija, e (ii) compreender e cumprir suas funções como intérpretes, sem se desviar para a função de consultor jurídico, engenheiro, especialista comunitário ou qualquer outra função.

Solicitação de tradução de documentos

Os funcionários da EEA devem tomar as medidas descritas acima para garantir um acesso significativo a programas, atividades ou serviços por parte de indivíduos com LEP. Os funcionários da EEA devem garantir que a tradução de documentos vitais para reuniões públicas esteja disponível pelo menos 14 dias antes do evento público, se viável, a fim de assegurar que as informações cheguem ao público-alvo em tempo hábil, possibilitando uma participação significativa da comunidade.

VI. USO DE FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA) PARA ACESSO LINGUÍSTICO

Atualmente, a EEA não utiliza IA ou outros serviços digitais para suas necessidades de tradução de documentos. Entretanto, a EEA está aberta a explorar cuidadosamente como soluções baseadas em IA podem apoiar nossos esforços de ampliação da acessibilidade linguística e complementação da capacidade humana. Qualquer uso de ferramentas de IA no futuro será orientado por nosso compromisso com a precisão e pelas necessidades dos residentes do estado que atendemos.

VII. IMPLEMENTAÇÃO

Este Plano de Acesso Linguístico (LAP) será totalmente implementado, sujeito à disponibilidade de recursos, refletindo o compromisso da EEA de garantir que todos os residentes de Massachusetts tenham acesso equitativo a informações e recursos e possam participar de forma significativa em programas e atividades.

Para os funcionários, este plano centraliza recursos e treinamento e define o padrão de acesso significativo para indivíduos com LEP. O LAP da EEA busca garantir o envolvimento significativo e equitativo de todas as pessoas por meio da implementação das seguintes diretrizes:

Coordenadora de Acesso Linguístico da Secretaria

A Coordenadora de Acesso Linguístico da Secretaria, Caroline Lemoine, Diretora Adjunta de Justiça Ambiental, pelo telefone (857) 378-1703 ou pelo e-mail caroline.lemoine2@mass.gov, é responsável pela implementação deste plano e por garantir sua conformidade. As responsabilidades da Coordenadora de Acesso Linguístico da EEA incluem:

- Realizar treinamentos para os funcionários trimestralmente;
- Auxiliar na aquisição de serviços de assistência linguística;
- Periodicamente ou, pelo menos, a cada dois anos, reavaliar e atualizar seu LAP para que reflita informações atualizadas sobre populações com LEP relevantes;
- Consultar as partes interessadas; e
- Facilitar o Grupo de Trabalho de Acesso Linguístico da EEA.

Etapas de ação

O Coordenador de Acesso Linguístico da Secretaria desenvolverá treinamento em acesso linguístico para o pessoal cuja responsabilidade seja providenciar serviços de acesso linguístico para seus respectivos programas, divisões ou escritórios. O Grupo de Trabalho de Acesso Linguístico da Secretaria auxiliará no desenvolvimento dos componentes de treinamento e fornecerá recomendações adequadas.

Serão tomadas medidas razoáveis para garantir que os funcionários apropriados recebam treinamento adequado em relação ao LAP, ao Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964, ao Decreto Executivo 615 e aos processos internos para solicitação de serviços de acesso linguístico. Os treinamentos podem incluir, entre outros:

- Trabalhar de forma eficaz com indivíduos com LEP e com intérpretes por telefone;
- Competência cultural
- Participação pública eficaz e significativa;
- Protocolos para acessar os recursos necessários para o acesso linguístico; e
- Implementação do LAP.

O LAP será:

- Publicado internamente para todos os funcionários;
- Incorporado na orientação para novos funcionários;
- Apresentado à gerência para que conheçam e compreendam totalmente o LAP, a fim de reforçar a importância do plano e garantir sua implementação pelos funcionários; e

- Apresentado aos funcionários da EEA que têm contato com o público, para que os funcionários sejam treinados para trabalhar de forma eficaz com indivíduos com LEP e intérpretes por telefone.

Avaliação das necessidades de serviços linguísticos

O Coordenador de Acesso Linguístico da Secretaria elaborará uma avaliação das necessidades. A avaliação das necessidades irá:

- Identificar e caracterizar a natureza e a importância dos diversos programas, atividades e serviços prestados pela agência para ajudar a definir as prioridades na prestação de serviços, garantindo o acesso a indivíduos com LEP;
- Os dados serão coletados a partir da American Community Survey (ACS), do mapa "Idiomas Falados em Massachusetts" ou por meio de consulta às partes interessadas da comunidade para identificar a composição linguística da população atendida pela EEA e avaliar se os dados indicam que algum grupo linguístico específico não está sendo atendido ou está sub-representado; e
- Identificar todos os pontos de contato entre a agência e o público, bem como todas as possíveis barreiras linguísticas ou relacionadas à linguagem que possam impedir o acesso a serviços e programas.

O Coordenador de Acesso Linguístico da Secretaria 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 da EEA.

VIII. CONTEÚDO DO SITE

Conteúdo do site

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

Plataformas de mídias sociais

A EEA utilizará suas plataformas de mídias sociais para fornecer informações vitais traduzidas e aumentar o envio de mensagens para populações com LEP. A EEA divulgará informações por meio do boletim informativo mensal do Departamento de Justiça Ambiental e Equidade e da página da EEA no X (anteriormente conhecido como Twitter) para compartilhar informações importantes.

Tradução de documentos vitais

Os documentos vitais contêm informações essenciais sobre programas, atividades e serviços da agência, incluindo os direitos de elegibilidade dos residentes, disponíveis em inglês, que podem impedir o acesso equitativo e significativo de pessoas que não falam inglês e de indivíduos com proficiência limitada em inglês. Documentos vitais podem conter informações essenciais para o acesso a programas ou atividades, incluindo, entre outros, formulários de consentimento e de reclamação, solicitações de serviços on-line e impressos, formulários de admissão, avisos relativos à elegibilidade para serviços, avisos relativos à redução ou eliminação de serviços, notificações de apelação, notificações que informam os indivíduos com LEP sobre serviços linguísticos gratuitos,

documentos exigidos por lei e avisos sobre a disponibilidade de interpretação e assistência linguística. Quando necessário, a EEA prestará apoio financeiro para que as agências ofereçam traduções profissionais e culturalmente adequadas de documentos vitais.

IX. MONITORAMENTO E ANÁLISE DO PLANO DE ACESSO LINGUÍSTICO

A 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 pessoas que não falam inglês e indivíduos com LEP tenham acesso contínuo e equitativo. Para garantir a participação das partes interessadas na revisão e no desenvolvimento do plano, a EEA consultará organizações comunitárias que prestam serviços às populações atendidas. A EEA também disponibilizará uma pesquisa após a prestação dos serviços de assistência linguística para coletar feedback sobre a precisão e a qualidade dos serviços prestados. Além disso, ao realizar sua análise, a EEA considerará a avaliação de:

- Quaisquer mudanças significativas na demografia ou nas necessidades linguísticas das populações com LEP dentro da área de atendimento ou da população afetada ou encontrada pela agência;
- Disponibilidade de recursos;
- Processos para que os funcionários solicitem assistência para necessidades de interpretação e tradução;
- Processos de treinamento dos funcionários sobre a implementação deste plano;
- Se o plano existente está atendendo às necessidades das populações com LEP; e
- Tipos de atividades ou serviços prestados às populações com LEP.

O Coordenador de Acesso Linguístico designado pela Secretaria monitorará a eficácia deste plano e a eficácia de cada uma das agências sob a alçada da EEA, incluindo qualquer agência afiliada. O Coordenador de Acesso Linguístico da Secretaria facilitará uma reunião trimestral com todos os Coordenadores de Acesso Linguístico das agências da EEA para avaliar a implementação de cada plano.

X. RECLAMAÇÕES

A EEA busca continuamente aprimorar o desenvolvimento e a implementação do seu LAP. A EEA responde a consultas e reclamações públicas com investigações completas, implementação de medidas corretivas necessárias e feedback e comunicação com o reclamante. Caso acredite ter sofrido discriminação em relação a um programa ou atividade da EEA, entre em contato com a Coordenadora de Não Discriminação indicada abaixo ou acesse nosso site para saber como e onde apresentar uma queixa de discriminação.

Por e-mail:
Melixza.Esenyie2@mass.gov

Por correio normal, entrega em mãos ou serviço de entrega expressa:

Melixza G. Esenyie

Non-Discrimination Coordinator
Executive Office of Energy and Environmental Affairs
100 Cambridge Street, Boston, MA 02114

Para quaisquer dúvidas relacionadas a este LAP, entre em contato com a Coordenadora de Acesso Linguístico da EEA:

Caroline Lemoine
Deputy Director of Environmental Justice for External Affairs
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

Quaisquer problemas com a implementação deste plano, ou qualquer reclamação relativa à sua aplicação, podem ser encaminhados ao Gabinete de Acesso e Oportunidades da Governadora pelo e-mail Eduardo.morenomendez@mass.gov ou pelo e-mail govcommunityaffairs@mass.gov para análise e tomada das medidas cabíveis.