

ESCRITÓRIO EXECUTIVO DE ENERGIA E ASSUNTOS AMBIENTAIS
(EXECUTIVE OFFICE OF ENERGY AND ENVIRONMENTAL AFFAIRS)

EEA



PLANO DE ACESSO LINGUÍSTICO

Índice

Gabinete do Secretário	3
Escritório de Gestão da Zona Costeira	
Escritório da Lei de Política Ambiental de Massachusetts	
Escritório de Assistência Técnica de Massachusetts	
Departamento de Serviços Públicos	17

GABINETE DO SECRETÁRIO
PLANO DE ACESSO LINGUÍSTICO

MISSÃO DO GABINETE DO SECRETÁRIO

O Escritório Executivo de Energia e Assuntos Ambientais (EEA) ([*Executive Office of Energy and Environmental Affairs*](#)) procura proteger, preservar e melhorar os recursos ambientais do *Commonwealth*, garantindo ao mesmo tempo um futuro de energia limpa para os residentes do estado. Através da gestão de espaços abertos, proteção dos recursos ambientais e melhoria da energia limpa, o EEA trabalha incansavelmente para tornar Massachusetts um lugar maravilhoso para viver, trabalhar e criar uma família.

A função do Escritório de Gestão da Zona Costeira de Massachusetts (CZM) ([*Massachusetts Office of Coastal Zone Management*](#)) é equilibrar o impacto das atividades humanas com a proteção dos recursos costeiros e marinhos através de planejamento, envolvimento público, educação, investigação e gestão sólida dos recursos.

A Lei da Política Ambiental de Massachusetts (MEPA) ([*Massachusetts Environmental Policy Act*](#)) conduz análises dos impactos ambientais de projetos que exigem “ações da agência”, como licenças, transferências de terras ou assistência financeira, por parte de agências estaduais e certas autoridades municipais. A intenção do processo de revisão do MEPA é proporcionar oportunidades significativas para a revisão pública dos potenciais impactos ambientais antes que a Agência adote medidas sobre o projeto.

O Escritório de Assistência Técnica de Massachusetts (OTA) ([*Massachusetts Office of Technical Assistance*](#)) é uma agência não reguladora que fornece assistência técnica gratuita e confidencial aos fabricantes de produtos e empresas em geral de Massachusetts sobre a redução do uso de tóxicos, prevenção da poluição e conservação de recursos.

DEFINIÇÕES

Indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês (LEP): Pessoas que não falam Inglês como idioma principal e que têm capacidade limitada de ler, falar, escrever ou compreender Inglês. Indivíduos com LEP incluem indivíduos surdos e com deficiência auditiva.

Acesso ao idioma: Fornece aos indivíduos com LEP, acesso significativo aos mesmos serviços que os indivíduos que falam Inglês.

Acesso significativo: Assistência linguística que resulta em comunicação correta, oportuna e eficaz, sem nenhum custo para o indivíduo com LEP que necessita de assistência para eliminar barreiras de comunicação, como interpretação de linguagem de sinais, legendagem em tempo real ou outra forma acessível de comunicação, conforme exigido 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 das Águas 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 oferecidas a indivíduos com proficiência em Inglês.

Documentos vitais: Documentos vitais são documentos que contêm informações críticas sobre programas, atividades e serviços da agência, incluindo os direitos de elegibilidade dos residentes, disponíveis em Inglês, o que pode negar acesso equitativo e significativo a indivíduos que não falam Inglês e a indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês. Os documentos vitais podem incluir informações essenciais para o acesso a programas ou atividades e incluem, mas não estão limitados a: formulários de consentimento e reclamações, solicitações de serviços on-line e em papel, formulários de admissão, notificações relativas à elegibilidade de serviços, notificações relativas a redução ou eliminação de serviços, avisos de apelação, avisos aos indivíduos com LEP sobre serviços linguísticos gratuitos, documentos exigidos por lei e notificações sobre a disponibilidade de interpretação e assistência linguística.

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 município em que o bairro está localizado não excede 150 por cento da renda familiar média anual em todo o estado.

Tradução: É o 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: É o ato de ouvir, compreender, analisar e processar uma comunicação falada em um idioma (idioma de origem) e, em seguida, traduzi-la oral e fielmente¹ 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.

¹ Interpretar de forma precisa e completa, sem acrescentar ou subtrair significado.

I. INTRODUÇÃO

O Escritório Executivo de Assuntos Energéticos e Ambientais de Massachusetts (EEA) está empenhado em melhorar a acessibilidade dos seus programas, atividades e serviços para indivíduos com proficiência limitada em inglês (LEP). O EEA preparou este **Plano de Acesso Linguístico (LAP** ou “plano”) para reduzir barreiras e garantir que as populações LEP tenham acesso significativo aos serviços, programas e atividades. O EEA irá rever e atualizar este LAP pelo menos de dois em dois anos para garantir que continua a atender as necessidades da comunidade e está em conformidade com a Ordem Executiva 615.

II. PROPÓSITO

O propósito deste plano é garantir o acesso equitativo e significativo a todos os serviços, programas, atividades e materiais do EEA para indivíduos com LEP, sem custos diretos para eles. O EEA está empenhado em disponibilizar serviços a indivíduos com LEP como parte da sua missão. O EEA trabalhará com cada uma das suas agências, cada uma delas desenvolvendo seu próprio **Plano de Acesso Linguístico - LAP**, para garantir a conformidade em todo o Secretariado com a Ordem Executiva 615, que exige LAPs para cada agência.

Os objetivos do LAP do EEA são (i) melhorar a qualidade e o acesso quando se trata de serviços, programas e atividades estatais para indivíduos com LEP; (ii) reduzir disparidades e atrasos, se houver, na prestação de serviços/programas estatais 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 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, a Ordem Executiva federal 13166, o estatuto sobre antidiscriminação do estado, a Ordem Executiva 526 e a Ordem Executiva Pedido 615.

Este **Plano de Acesso Linguístico - LAP** eliminará barreiras para indivíduos com LEP e permitirá maior acesso aos serviços existentes. O LAP também garantirá que todos os funcionários sejam informados sobre a melhor forma de ajudar os indivíduos com LEP no acesso a esses recursos. O EEA garantirá que qualquer um dos serviços, programas ou atividades da agência que estejam disponíveis para indivíduos de língua inglesa também serão disponibilizados no idioma, de maneira justa e oportuna, para **Indivíduos com proficiência limitada em inglês (LEP)**.

III. POLÍTICA E APLICABILIDADE

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

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

IV. RECURSOS DE ACESSO A VÁRIAS LÍNGUAS

Fornecedores Contratados pelo Estado

O EEA mantém contratos com múltiplos fornecedores ([state vendors](#)) para prestar serviços de tradução e interpretação para o gabinete do Secretário e qualquer um dos seus departamentos. A lista de fornecedores do [PRF75](#) (Serviços de Interpretação e Tradução de Língua Estrangeira) que o EEA concedeu inclui, entre outros, (i) Fox Translation Services; (ii) Language Bridge, LLC; (iii) Catholic Charitable Bureau of the Archdiocese of Boston; (iv) ESL & TOEFL Associates, LLC; (v) International Translation Company; e (f) a equipe da Baystate Interpreters, Inc. pode contatar qualquer fornecedor da lista de contratos estaduais, mas necessitará concluir o processo de Solicitação de Cotações (RFQ) no COMMBUYS se o EEA não tiver contratado o fornecedor anteriormente.

Redução de Custos

O EEA padronizará documentos, quando aplicável, para reduzir custos e a necessidade de tradução. O EEA também se envolverá na partilha de informações por parte dos Coordenadores de Acesso Linguístico do Secretariado, bem como centralizará os serviços de intérpretes ou tradutores para obter vantagens de custos (adquirir o serviço de um fornecedor por um período prolongado, em vez de projeto em projeto). Além disso, o EEA utilizará cartões de identificação de idioma (ou “I Speak Cards”) para determinar o(s) idioma(s) falado(s) por indivíduos com LEP que acessam seus programas, atividades e serviços. Por exemplo, existem “I Speak Cards” nos quais “Marque esta caixa se você lê ou fala inglês” está escrito em vários idiomas (38) disponíveis para download clique [aqui](#).

Correspondência

O EEA utilizará este rótulo genérico para documentos que oferecem informações sobre programas, serviços ou atividades. O EEA disponibilizará serviços linguísticos em pelo menos nas 5 línguas mais faladas no Commonwealth e outras línguas, conforme solicitado. Este rótulo genérico também poderá ser incluído na correspondência ou em materiais impressos e eletrônicos para avaliar os idiomas adicionais necessários.

<p>This document contains important information. Please have it translated immediately.</p> <p>В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.</p> <p>Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente.</p> <p>تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يرجى ترجمتها فوراً.</p> <p>Docikman sa gen enfòmasyon enpòtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.</p>	<p>Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurlo immediatamente.</p> <p>Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.</p> <p>此文件含有重要信息。請立即找人翻譯。</p> <p>본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.</p> <p>Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.</p>	<p>ខេត្តសានសឺបប៊ី បំរុងខ្ញុំដូរខ្ញុំសំគំរូ។ រាងគុណៗខ្ញុំខេត្តសានសឺបប៊ី បែបខ្ញុំខ្ញុំ។</p> <p>ឯកសារនេះមាននូវព័ត៌មានដ៏សំខាន់ ។</p> <p>សូមបកប្រែវាជាបន្ទាន់ ។</p> <p>Ce document contient des informations importantes. Veuillez le faire traduire au plus tôt.</p>
--	--	--

Diretrizes para Tradução Escrita

Ao traduzir um documento, a equipe deve seguir estas etapas:

- Identificar quais idiomas são necessários para tradução para a comunidade impactada. Projetos com implicações estaduais deverão ter o rótulo acima mencionado inserido e traduzido.
- Traduzir documentos vitais de interesse para indivíduos com LEP para os 5 principais idiomas. Documentos vitais são documentos que contêm informações críticas sobre programas, atividades e serviços da agência, incluindo os direitos de elegibilidade dos residentes.
- Enviar por e-mail uma versão em documento Word dos materiais a serem traduzidos para os fornecedores listados em Fornecedores Contratados pelo Estado para solicitar um orçamento. Recomenda-se que a equipe busque pelo menos três (3) cotações de fornecedores no contrato estadual para avaliar qual fornecedor oferece as melhores tarifas e é capaz de cumprir o prazo aplicável.
- As informações de contato dos fornecedores podem ser encontradas no [PRF75 Statewide Contract](#).

Interpretação para Serviços de Eventos ao Vivo

O EEA fornecerá interpretação oral simultânea de reuniões, eventos e procedimentos ao vivo (incluindo reuniões de envolvimento da comunidade e audiências públicas) por intérpretes qualificados. O EEA também fornecerá essa interpretação para outros programas e atividades, se apropriado, e outros idiomas solicitados, se isso permitir que indivíduos com LEP participem de forma significativa nessas reuniões, eventos, procedimentos, programas e atividades. A equipe do EEA garantirá que, para reuniões, eventos e procedimentos ao vivo prolongados, pelo menos dois intérpretes sejam contratados para permitir intervalos; o objetivo é evitar erros causados por fadiga mental. O EEA fornecerá oportunidade adequada para os intérpretes revisarem os materiais antes das reuniões, eventos e procedimentos ao vivo.

Serviços ASL (*Língua de Sinais Americana*)

Quaisquer solicitações de intérpretes de língua de sinais americana devem ser feitas pelo menos duas semanas antes da data do serviço através da Comissão de Massachusetts para Surdos e Deficientes Auditivos e pelo menos dois dias antes da data do serviço, a menos que a solicitação seja uma emergência. O EEA não exige que a equipe busque aprovação prévia antes de enviar uma solicitação para contratar um intérprete de ASL. Observe que após o preenchimento de uma 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 provedor CART pode ser encontrado [aqui](#).

Serviços CART

Qualquer pessoa que se identifique como “Surda Oral” utilizará comunicação verbal ou Tradução em Tempo Real de Acesso à Comunicação (CART). CART é uma tradução literal da palavra falada em texto escrito. As solicitações de serviços CART devem ser feitas pelo menos duas semanas antes da data do serviço através da Comissão de Massachusetts para Surdos e Deficientes Auditivos e pelo menos dois dias antes da data do serviço, a menos que a solicitação seja uma emergência. O EEA não exige que a equipe busque aprovação prévia antes de enviar uma solicitação para adquirir um CART ou intérprete de legenda. Após o preenchimento da solicitação, o cancelamento poderá ser feito no máximo dois dias úteis antes da data do serviço para evitar taxas de serviço. O processo para solicitar um intérprete de ASL ou provedor CART pode ser encontrado [aqui](#).

Acesso Significativo para Pessoas com Deficiências

O objetivo do acesso significativo para uma comunicação eficaz para pessoas com deficiências 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 EEA. Podem ser necessários auxílios e serviços auxiliares para comunicar de forma significativa com pessoas com deficiências. Pessoas com deficiências podem necessitar diferentes dispositivos auxiliares ou tecnologia assistiva para acesso à linguagem e à comunicação, dependendo das suas necessidades funcionais.

O EEA fornecerá leitores de telas para pessoas cegas ou com baixo grau de visão, bem como texto alternativo para descrever imagens que os leitores de telas não conseguem interpretar. O EEA também fornecerá serviços ASL ou CART para pessoas surdas ou com deficiência auditiva. Os pedidos de adaptações razoáveis para pessoas com deficiências devem ser dirigidos ao Diretor de Diversidade, Equidade e Inclusão do Secretariado, Coordenador ADA do Secretariado e Coordenadoria da Não Discriminação, Melixza Ensenyie, Escritório Executivo de Assuntos Energéticos e Ambientais, 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114, em (617) 872-3270, Melixza.Esenyie2@mass.gov ou [aqui](#).

Protocolo para Solicitação de Serviços Linguísticos

O pessoal do EEA deve identificar as 5 a 10 línguas mais faladas no Commonwealth para interpretação de reuniões públicas e tradução de documentos vitais. Se for necessária interpretação e tradução para uma reunião pública sobre uma iniciativa ou projeto estadual, os documentos vitais deverão ser traduzidos e as reuniões interpretadas nos 5 principais idiomas falados no Commonwealth. Para projetos específicos em termos de locais, todos os documentos vitais deverão ser traduzidos e as reuniões deverão ser interpretadas nos 10 principais idiomas falados pela população com LEP em um raio de 1.600 metros. Para projetos que não sejam específicos em termos de locais e não tenham endereço, todos os documentos deverão ser traduzidos e as reuniões deverão ser interpretadas nos 10 principais idiomas falados num raio de 400 metros do projeto. Idiomas adicionais devem ser fornecidos conforme solicitado. Os funcionários devem consultar os seguintes recursos para determinar a amplitude e o escopo dos serviços linguísticos necessários:

- The 2015 American Community Survey (*Pesquisa da Comunidade Americana de 2015 (atualizada)*) disponível através do site [United States Census Bureau](#);
- Quaisquer dados demográficos, disponíveis através de fontes públicas, sobre a capacidade linguística que indiquem que os indivíduos falam Inglês “menos do que muito bem”;
- EEA’s [EJ Map Viewer](#) (nível estadual); e,
- Organizações comunitárias, sistemas escolares, organizações religiosas e outras organizações comunitárias podem muitas vezes ajudar na identificação de populações onde é necessária uma sensibilização adicional.

Competência dos Intérpretes

A equipe do EEA deve obter pelo menos três orçamentos dos fornecedores, conforme mencionado acima, para avaliar as melhores taxas e requisitos de prazo. Para garantir um serviço confiável, é uma boa prática perguntar sobre a área de especialização do fornecedor (ou seja, área ou setor) e as qualificações dos intérpretes para fornecer interpretação oral simultânea para reuniões, eventos e procedimentos ao vivo. Um intérprete deve demonstrar proficiência e capacidade de comunicar informações em Inglês e no outro idioma, e ser proficiente no modo apropriado de interpretação (ou seja, consecutivo, simultâneo ou ASL). Também é crucial que o intérprete tenha conhecimento em ambos os idiomas de quaisquer termos ou conceitos especializados distintos do programa, serviço ou atividade e de qualquer vocabulário ou fraseologia distintiva usada pelos indivíduos afetados com LEP. Além disso, os intérpretes devem (i) compreender e seguir as regras de confidencialidade e imparcialidade na mesma medida que o pessoal do EEA e, na medida em que a sua posição o exija, e (ii) compreender e cumprir as suas funções como intérpretes, sem se desviarem para uma função de consultor jurídico, engenheiro, especialista da comunidade ou outra função.

Solicitação de Tradução de Documentos

O pessoal do EEA deve tomar as medidas descritas acima para garantir um acesso significativo aos programas, atividades ou serviços por parte de indivíduos com LEP. O pessoal do EEA deve garantir que a tradução de documentos vitais para reuniões públicas esteja acessível pelo menos 14 dias antes do evento público, se possível, para garantir que a informação esteja disponível ao público-alvo em tempo útil para permitir uma participação significativa da comunidade.

V. IMPLEMENTAÇÃO

Este LAP será implementado em sua totalidade, pois demonstra o compromisso do EEA em garantir que todos os residentes de Massachusetts possam ter acesso imediato às informações e aos recursos, além de participar de forma significativa em programas e atividades.

Para o quadro de pessoal do EEA, este plano centraliza recursos e treinamento e descreve o padrão de acesso significativo para indivíduos com LEP. O LAP do EEA esforça-se por garantir o envolvimento significativo e equitativo de todas as pessoas através da implementação das seguintes diretrizes:

Coordenadoria de Acesso Linguístico da Secretaria

A Coordenadora de Acesso Linguístico da Secretaria, Caroline Lemoine, Diretora Adjunta da Justiça Ambiental, no telefone (857) 378-1703 ou caroline.lemoine2@mass.gov, é responsável por implementar este plano e garantir que esteja em conformidade. As responsabilidades da Coordenadoria de Acesso Linguístico do EEA incluem:

- Realização de treinamento de pessoal;
- Auxílio na aquisição de serviços de assistência linguística;
- Reavaliação e atualização periodicamente ou pelo menos a cada dois anos o LAP para refletir informações atualizadas sobre populações LEP relevantes;
- Consultoria às partes interessadas; e
- Facilitar atividades do Grupo de Trabalho sobre Acesso Linguístico do EEA.

Etapas das Ações

A Coordenadoria do Acesso Linguístico do Secretariado desenvolverá treinamento em acesso linguístico para o pessoal cuja responsabilidade é providenciar serviços de acesso linguístico para o seu respectivo programa, divisão ou escritório. O Grupo de Trabalho sobre Acesso Linguístico da Secretaria ajudará no desenvolvimento de componentes de treinamento e fornecerá recomendações apropriadas.

Serão tomadas medidas razoáveis para garantir que o pessoal apropriado receba treinamento adequado com relação ao LAP, às políticas do Boletim A&F nº 16 e aos processos internos para

solicitar serviços de acesso linguístico. Os treinamentos podem incluir, mas não estão limitados a:

- Trabalhar de maneira eficaz com indivíduos com LEP e intérpretes por telefone; e
- Implementação do LAP.

O LAP será:

- Publicado internamente para todos os funcionários;
- Incorporado nas orientações para novos colaboradores/funcionários;
- Apresentado à administração para que tenha pleno conhecimento e compreensão do LAP, para reforçar a importância do plano e garantir a sua implementação pelo pessoal; e
- Apresentado ao quadro de funcionários do EEA que tem contato com o público para que esse pessoal seja treinado para trabalhar eficazmente com indivíduos com LEP e intérpretes por telefone.

Avaliação das Necessidades de Serviços Linguísticos

A Coordenadoria de Acesso Linguístico do EEA colaborará com o Escritório de Justiça e Equidade Ambiental para realizar uma avaliação de necessidades. A avaliação das necessidades irá:

- Identificar e caracterizar a natureza e a importância dos vários serviços, atividades e programas prestados pela agência para ajudar a determinar as prioridades de prestação de serviços para garantir o acesso de indivíduos com LEP;
- Coletar dados sobre a composição linguística da população servida pelo EEA e considerar se os dados indicam que algum grupo linguístico específico não está sendo atendido ou está subrepresentado; e
- Identificar todos os pontos de contato entre a agência e o público e potenciais barreiras linguísticas ou relacionadas com a língua aos serviços e programas.

A Coordenadoria de Acesso Linguístico do EEA 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 do EEA.

O EEA utiliza informações do [United States Census Bureau](#) (*Censo dos Estados Unidos*) para acessar dados em nível granular (American Community Survey) para determinar os principais idiomas falados em Massachusetts, que incluem Espanhol, Português (brasileiro e europeu), Chinês (mandarim e cantonês), Crioulo Haitiano, Khmer, Vietnamita, Russo, Cabo-Verdiano Crioulo, Francês e Árabe.

VI. CONTEÚDO DO SITE

Conteúdo do site

O conteúdo do site do EEA será revisado e modificado periodicamente para que as informações vitais sejam traduzidas para os 5 principais idiomas identificados acima na Avaliação das Necessidades de Serviços Linguísticos.

Inteligência Artificial e Tradução de Idiomas

Os sites e seu conteúdo, em relação a determinados documentos vitais disponíveis em formato de texto, incluirão isenções de responsabilidade apropriadas, conforme mostrado [aqui](#). As agências do EEA, de acordo com as políticas promulgadas pela Divisão de Tecnologia da Informação ou pelo Diretor de Informações do EEA, usarão serviços ou programas existentes baseados na web que traduzem o conteúdo do site conforme mostrado [aqui](#).

Plataformas de Mídia Social

O EEA utilizará suas plataformas das redes sociais para fornecer informações vitais traduzidas e aumentar o envio de mensagens às populações com LEP. O EEA divulgará informações através do seu boletim informativo mensal do Escritório de Justiça e Equidade Ambiental e da página do Twitter do EEA para compartilhar informações importantes.

Tradução de Documentos Vitais

Documentos vitais são documentos que contêm informações críticas sobre programas, atividades e serviços da agência, incluindo os direitos de elegibilidade dos residentes, que estão disponíveis em Inglês, mas podem negar acesso equitativo e significativo a indivíduos que não falam Inglês e a indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês. Os documentos vitais podem conter informações críticas para o acesso a programas ou atividades, incluindo, entre outros, formulários de consentimento e reclamações, solicitações de serviços on-line e em papel, formulários de admissão, notificações relativas à elegibilidade de serviços, notificações relativas à redução ou eliminação de serviços, avisos de apelação, avisos a indivíduos com LEP sobre serviços linguísticos gratuitos, documentos exigidos por lei e notificações sobre a disponibilidade de interpretação e assistência linguística. Quando necessário, o EEA fornecerá apoio financeiro às agências para que forneçam traduções profissionais e culturalmente competentes de documentos vitais.

VII. MONITORAMENTO E REVISÃO DO PLANO DE ACESSO LINGUÍSTICO

O 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 as pessoas que não falam Inglês e os indivíduos com LEP têm acesso contínuo e equitativo. Para garantir a participação das partes interessadas na revisão e no desenvolvimento do seu plano, o EEA consultará organizações comunitárias que prestam serviços às populações que atendem. O EEA também realizará uma pesquisa após a prestação de serviços de assistência linguística para coletar feedback sobre a precisão e a

qualidade dos serviços de assistência linguística que são prestados. Além disso, ao realizar a revisão, o EEA considerará a avaliação de alterações em:

- Quaisquer mudanças significativas na demografia ou nas necessidades linguísticas das populações LEP dentro da área de serviço ou da população afetada ou encontrada pela agência;
- Disponibilidade de recursos;
- Fluxo dos processos para funcionários que solicitam assistência para necessidades de interpretação e tradução;
- Processos de treinamento de pessoal na implementação deste plano;
- Definir se o plano atual atende as necessidades das populações LEP; e
- Tipos de atividades ou serviços prestados às populações LEP.

A Coordenadoria de Acesso Linguístico do Secretariado deverá monitorizar a eficácia deste plano e de todos os planos das agências sob a tutela do EEA, incluindo qualquer agência filiada. A Coordenadoria de Acesso Linguístico do Secretariado deverá facilitar uma reunião trimestral com todos os Coordenadores de Acesso Linguístico das agências do EEA para avaliar a implementação de cada plano.

O EEA publicará este projeto de Plano de Acesso Linguístico, que ficará disponível por um período de comentários públicos de 60 dias e considerará todos os comentários recebidos, incorporando melhorias em seu projeto de Plano de Acesso Linguísticos conforme necessário.

VIII. RECLAMAÇÕES

O EEA esforça-se continuamente para melhorar o desenvolvimento e a implementação do LAP do EEA. O EEA responde a consultas e reclamações públicas com investigações minuciosas, implementação de ações corretivas necessárias e feedback, em comunicação com o reclamante. Se você acredita que foi discriminado em relação a um programa ou atividade do EEA, entre em contato com a Coordenadoria de Não Discriminação identificada abaixo ou visite nosso website <https://www.mass.gov/info-details/executive-office-of-energy-environmental-affairs-civil-rights-and-non-discrimination-policy-and-grievance-procedure> para saber como e onde apresentar uma queixa oficial de discriminação.

Por e-mail:

Melixza.Esenyie2@mass.gov

Por correspondência regular do correio, entrega em mãos, ou serviço de entrega por mensageiros:

Melixza G. Esenyie
Non-Discrimination Coordinator

Executive Office of Energy and Environmental Affairs
100 Cambridge Street, Boston, MA 02114

Para qualquer dúvida relacionada a este LAP, entre em contato com a Coordenadora de Acesso Linguístico do EEA:

Caroline Lemoine
Deputy Director of Environmental Justice
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

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