



PLANO DE ACESSO LINGUÍSTICO

**Departamento de Educação Fundamental e Secundária de Massachusetts
(DESE)**

Departamento de Educação Fundamental e Secundária de Massachusetts
135 Santilli Highway, Everett, Massachusetts 02149-1962
Telefone: (781) 338-3000 TTY: Retransmissão N.E.T. 1-800-439-2370
www.doe.mass.edu

I. Introdução

O Departamento de Educação Fundamental e Secundária (Department of Elementary and Secondary Education - DESE) desenvolveu e elaborou este Plano de Acesso Linguístico (Language Access Plan - LAP), que descreve os esforços contínuos realizados para fornecer serviços linguísticos a indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês (Limited English Proficiency - LEP).

Este plano também define as ações que estamos tomando para garantir um acesso significativo a programas, serviços, atividades e materiais para todos os indivíduos LEP.

O DESE irá revisar e atualizar este LAP conforme necessário para garantir uma resposta contínua às necessidades dos alunos, da comunidade e das partes interessadas.

O DESE atende uma população diversificada de indivíduos de diversas idades e origens linguísticas. Uma pessoa LEP é alguém que não fala inglês como idioma principal e que tem capacidade limitada de ler, falar, escrever ou entender inglês. Um indivíduo tem a opção de se identificar como LEP.

I. Finalidade

A finalidade deste plano é garantir um acesso significativo a serviços, programas, atividades e materiais para todos os indivíduos LEP.

O DESE tem o compromisso de disponibilizar serviços às pessoas LEP como parte da sua missão. Com base neste compromisso, o DESE faz todos os esforços para ajudar os indivíduos LEP no acesso aos nossos serviços.

Este LAP não cria novos serviços; em vez disso, busca eliminar barreiras para os indivíduos LEP que acessam os serviços existentes e garantir que todos os funcionários ajudem os indivíduos LEP a ter acesso aos recursos. O DESE fornecerá assistência linguística aos indivíduos LEP de uma forma justa e oportuna, promovendo um acesso significativo aos serviços da agência.

Este LAP centraliza materiais de acesso linguístico para os funcionários e descreve o treinamento regular para os novos contratados a fim de fornecer acesso aos materiais e serviços indicados nas seções abaixo.

Os objetivos deste Plano de Acesso Linguístico são:

- a. Melhorar o acesso de pessoas que não falam inglês e indivíduos LEP aos serviços, programas e atividades do estado;
- b. Reduzir quaisquer disparidades e atrasos na prestação de serviços/programas a indivíduos LEP elegíveis; e
- c. Simplificar o treinamento e os recursos para os funcionários a fim de aumentar a eficácia e a satisfação do público.

II. Política

É política do DESE fornecer a pessoas com proficiência limitada em inglês acesso significativo a programas e serviços.

III. Aplicabilidade

Esta política se aplica a todos os escritórios do DESE.

IV. Papel

Nosso documento de visão educacional descreve a aspiração do DESE — nossa visão — para a educação pública fundamental e secundária e a educação básica para adultos no estado de Massachusetts. Essa visão está ancorada em nosso compromisso com ensino e aprendizagem de alta qualidade em Massachusetts. Continuaremos a trabalhar com os distritos, as escolas e os educadores para promover um ensino e aprendizagem antirracistas, inclusivos, multilíngues e multiculturais, que valorizem e afirmem todos os alunos e suas famílias, e que criem oportunidades e experiências equitativas para todos os alunos, especialmente aqueles historicamente carentes.

Como resultado de sua educação pública em Massachusetts, os alunos irão:

- **Adquirir conhecimentos e habilidades acadêmicas:** obter conhecimentos e habilidades em uma gama abrangente e diversificada de assuntos e aplicar suas competências em contextos relevantes do mundo real.
- **Compreender e valorizar a si mesmos:** conhecer seus próprios pontos fortes, interesses e áreas de crescimento, ser autoconscientes, independentes e tomar decisões responsáveis.
- **Compreender e valorizar os outros:** compreender as diferenças e as múltiplas perspectivas, ter empatia com os outros e criar relações com colegas e adultos.
- **Envolver-se com o mundo:** compreender e pensar de forma crítica em relação a acontecimentos locais, nacionais e mundiais e sistemas sociais; e criar mudanças positivas por meio de ações cívicas.

Para que possam:

- **Ser curiosos e criativos:** encontrem alegria em aprender, busquem seus interesses e usem um pensamento inovador para abordar oportunidades e resolver desafios, incluindo desafios inéditos.
- **Moldar seus caminhos:** estejam bem preparados para prosperar na faculdade e/ou na carreira e estejam posicionados para aprender ao longo da vida.
- **Sentir-se conectados:** considerem-se membros valiosos e envolvidos em suas comunidades e tenham consciência de sua independência e interdependência.
- **Ser empoderados:** desempenhem um papel na defesa da equidade, justiça e liberdade em suas comunidades e além.

a. Populações de clientes do DESE

Em conformidade com as responsabilidades legais do DESE, os programas, serviços e atividades que o DESE oferece são direcionados principalmente aos educadores de escolas públicas. Por lei, os educadores de escolas públicas devem ser alfabetizados e fluentes em inglês (G.L. c. 71A, Seção 2, conforme emenda do Capítulo 138 da Lei de 2017). Portanto, esses indivíduos têm acesso a todas as informações, serviços, programas e atividades do DESE.

Como um serviço para os distritos escolares, o DESE fornece documentos traduzidos, que os distritos podem usar para fornecer informações importantes a famílias LEP de alunos do distrito. Da mesma forma, o DESE fornece documentos traduzidos, que escolas residenciais e diurnas de educação especial aprovadas e colaborações educacionais que atendem alunos com financiamento público podem usar para fornecer informações importantes a pais e responsáveis LEP. O DESE também oferece traduções de documentos importantes para programas de Educação Básica para Adultos (Adult Basic Education - ABE) que atendem pessoas com proficiência limitada em inglês.

O DESE também presta serviços diretamente ao público por meio do Sistema de Resolução de Problemas (Problem Resolution System - PRS) do DESE. Por meio do PRS, o DESE responde a queixas com alegação de que uma escola ou distrito não está cumprindo os requisitos legais para a educação. Qualquer pessoa, incluindo pais, alunos, educadores, membros da comunidade e representantes de agências, pode entrar em contato com o PRS para obter assistência. O formulário de admissão e seu guia informativo estão traduzidos para nove idiomas.

O DESE trabalha em parceria com distritos, programas, famílias e parceiros comunitários e busca modelar, compartilhar e replicar práticas que promovam a equidade. Buscamos criar relações genuínas ao longo do tempo entre

alunos, famílias, educadores e a comunidade. Relações positivas e responsabilidade compartilhada apoiam o bem-estar das famílias e o desenvolvimento saudável das crianças desde os primeiros anos de vida até a idade adulta.

V. Plano de Acesso Linguístico

Este LAP deverá ser totalmente implementado, sujeito à disponibilidade dos recursos fiscais necessários. Ele representa o compromisso da agência em garantir que todos os residentes de Massachusetts possam ter acesso imediato às informações e recursos do DESE.

No caso dos funcionários, este plano centraliza os recursos, o treinamento e o conteúdo e as publicações multilíngues da agência, além de definir o padrão mínimo de acesso dos indivíduos LEP à agência.

Coordenadora de Acesso Linguístico
Helene Bettencourt
Comissária adjunta de Comunicação e Planejamento
Helene.H.Bettencourt@mass.gov
781-338-3120

a. Recursos linguísticos

Tradução de publicações

O DESE tem o compromisso de manter todas as suas publicações que sejam amplamente aplicáveis às famílias de alunos que não falam inglês e alunos LEP; nos sete idiomas mais falados nas escolas públicas de Massachusetts: inglês, espanhol, português, crioulo haitiano e chinês (simplificado ou tradicional), crioulo cabo-verdiano e vietnamita. Ao entrar em contato com comunidades específicas de Massachusetts, os funcionários do DESE devem garantir que os documentos de orientação e outros materiais escritos destinados às famílias de alunos que não falam inglês e alunos LEP sejam acessíveis nos idiomas predominantes de cada comunidade. Publicações mais longas e específicas devem ser traduzidas quando houver preocupações de acessibilidade para o público-alvo.

Procedimentos internos do DESE para tradução escrita, telefônica, virtual e presencial:

Processo de contratação:

O DESE estabeleceu contratos para tradução escrita, telefônica, virtual e presencial. Cada escritório é responsável por fazer o orçamento desses serviços e emitir uma ordem de serviço para os serviços.

Foram criadas pastas para os dois fornecedores selecionados: [Fox Translation](#) (tradução escrita, telefônica e virtual) e [Language Bridge](#) (presencial). Os formulários estão na pasta [Procurement](#) no Sharepoint. Nas respectivas pastas dos fornecedores, você encontrará uma minuta de ordem de serviço, uma minuta de ordem de serviço de alteração e a resposta dos fornecedores, que inclui uma lista de idiomas e preços. Certifique-se de usar essas ordens de serviço ao definir um desembolso. A maioria das informações foi previamente preenchida. Você será responsável por adicionar as informações que faltam antes de enviar ao fornecedor para assinatura.

ORÇAMENTOS:

- Fox Translation: envie um e-mail para Dina pelo endereço dina@foxtranslation.com ou para o portal direto pelo endereço referrals@foxtranslation.com para obter um orçamento. Caso tenha enviado suas informações anteriormente para serem configuradas no site do portal de fornecedores para obter orçamentos automáticos, continue seguindo esse processo. Se precisar de acesso ao portal, envie um e-mail para Dina.
- A Language Bridge tem um portal disponível (após ser configurado com um login) para reservas automáticas e orçamentos **APENAS para interpretação presencial**.

- Se quiser acessar esse portal, envie um e-mail para Julia Dubinchik pelo endereço info@lbridge.com, solicitando acesso.

ORDEM DE SERVIÇO: Para agilizar o processo de contratação, os escritórios podem preparar ordens de serviço para que os recursos sejam provisionados e, em seguida, possam ser utilizados à medida que os serviços forem necessários. Isso elimina a necessidade de estabelecer uma ordem de serviço a cada vez para os serviços. Caso tenha interesse em estabelecer esse processo, preencha a ordem de serviço e envie-a ao fornecedor para assinatura, depois peça ao gerente da unidade que assine e, por fim, encaminhe-a ao seu contato de aquisições para processamento.

FATURAMENTO: Cada unidade terá sua própria ordem de serviço para o ano fiscal de 2024. Cada ordem de serviço será identificada pelo código da unidade, que estará contido no número do desembolso. No caso dos serviços prestados pela Fox Translation, os serviços escritos e verbais (virtuais e telefônicos) estão em linhas de serviços separadas e, portanto, os recursos precisarão ser divididos, conforme necessário. As faturas devem incluir a linha de comunicação e o número da linha de conta das quais serão pagas. É importante conciliar adequadamente essas informações. A Language Bridge terá apenas uma linha de serviços e, portanto, todos os recursos desembolsados ficarão em interpretação.

Dúvidas? Entre em contato com o especialista em aquisições do seu escritório ou Victor Mota, planejador de projetos sênior, Gabinete do Comissário, victor.c.mota@mass.gov

Procedimento para acessar os serviços após a ordem de serviço ser emitida:

Tradução escrita: Fox Translation Services

- Para solicitar serviços de tradução, envie um e-mail para dina@foxtranslation.com ou no Secure Portal pelo e-mail referrals@foxtranslation.com
- São aceitos os formatos Word, PDF, Publisher e PPT.
 - Se forem necessários outros formatos, serviços de DTP estão disponíveis por uma taxa adicional por hora (a ser incluída no orçamento, conforme aplicável).
- Ao solicitar um serviço de tradução, indique o(s) idioma(s) necessário(s), quaisquer instruções especiais e o prazo (se necessário, antes do prazo padrão de 3 a 4 dias úteis). Também informe na solicitação se for necessário um determinado dialeto, principalmente em espanhol.
- Um gerente de projetos analisará a solicitação, preparará um orçamento (se solicitado) e enviará por e-mail para sua aprovação. Após o recebimento da aprovação, o(s) documento(s) será(ão) atribuído(s) ao(s) tradutor(es) apropriado(s).
- Após a conclusão, os arquivos traduzidos serão devolvidos ao solicitante original.

Serviços de tradução telefônica: Fox Translation Services

- Este serviço pode ser providenciado para um escritório e o PIN compartilhado com os membros da equipe ou providenciado para um indivíduo.
- Para criar uma conta e ter acesso a serviços telefônicos, envie um e-mail para dina@foxtranslation.com.
- Você receberá um e-mail de ativação para configurar sua conta e criar um PIN.

Serviços de interpretação virtual: Fox Translation

- Para obter serviços de interpretação remota por vídeo com intérpretes pré-agendados para reuniões, assembleias municipais, reuniões de IEP, webinários etc., envie um e-mail para Bella pelo endereço izabella@foxtranslation.com e Marta pelo endereço martha@foxtranslation.com, e elas coordenarão a equipe necessária para tratar do seu evento.

O DESE tem um contrato em vigor com a Fox Translation para acesso a serviços de tradução telefônica e virtual.

Serviços de tradução telefônica: Fox Translation Services

- Este serviço pode ser providenciado para um escritório e o PIN compartilhado com os membros da equipe ou providenciado para um indivíduo.
- Para criar uma conta e ter acesso a serviços telefônicos, envie um e-mail para dina@foxtranslation.com.
- Você receberá um e-mail de ativação para configurar sua conta e criar um PIN.

Serviços de interpretação virtual: Fox Translation

- Para obter serviços de interpretação remota por vídeo com intérpretes pré-agendados para reuniões, assembleias municipais, reuniões de IEP, webinários etc., envie um e-mail para Bella pelo endereço izabella@foxtranslation.com e Marta pelo endereço martha@foxtranslation.com e elas coordenarão a equipe necessária para tratar do seu evento.
- Lembramos que há serviços de ASL disponíveis.

Interpretação para surdos e deficientes auditivos em reuniões e eventos

Ao inscrever os participantes em apresentações ou eventos do departamento, você deve fornecer uma opção para que os participantes solicitem interpretação e/ou CART. Além disso, a organização parceira que organizará o evento poderá solicitar que nosso departamento forneça interpretação ao agendar e confirmar o evento.

O DESE fornece interpretação e/ou CART para surdos e deficientes auditivos quando solicitado. Leia estas [Instruções de primeiro uso](#) da Comissão de Massachusetts para Surdos e Deficientes Auditivos (Massachusetts Commission for the Deaf and Hard of Hearing - MCDHH) para se familiarizar com os diferentes tipos de interpretação que podem ser solicitados.

A MCDHH oferece um serviço de encaminhamento de interpretação e CART em todo o estado. Os intérpretes devem ser solicitados à MCDHH. Os serviços de interpretação e CART estão sujeitos à disponibilidade, portanto, as solicitações devem ser feitas com a maior antecedência possível, mas no mínimo duas (2) semanas antes de uma reunião ou evento. A maioria dos eventos exigirá dois intérpretes de ASL.

[Solicitação de interpretação e/ou CART:](#) os solicitantes devem estar preparados para fornecer:

1. O nome, o número de telefone e a organização do solicitante
2. A data e a hora em que será necessário um prestador de interpretação/tradução/CART e a duração prevista do serviço
3. O endereço do serviço, incluindo detalhes adicionais necessários para encontrar o local (por exemplo, o nome ou número do edifício, o andar, a sala etc.)
4. O tipo de solicitação e o formato da solicitação (por exemplo, palestra na plataforma, reunião de equipe, reunião virtual etc.)
5. Outras informações de identificação associadas ao serviço, como o número da listagem do seminário e o nome e as informações de contato do instrutor (por exemplo, número de telefone, e-mail etc.)
6. O número de participantes previsto. (A MCDHH precisa saber quem são os participantes, por exemplo, o governador estará presente?)
7. Os equipamentos que o formato utilizará, como microfones, retroprojetor, vídeo etc.
8. Os nomes de todos os participantes que precisarem de serviços de interpretação e seu modo de comunicação preferido (ASL, PSE, transliteração oral, CART).

9. Os nomes das pessoas que solicitarem especificamente serviços de CART. Uma lista de equipamentos de CART necessários da Comissão (projeto, microfone etc.)
10. O nome e os números de telefone da pessoa de contato do local do serviço (a “pessoa de contato no local”. Muitas vezes, os solicitantes não estão presentes no evento/reunião. Os intérpretes precisam do nome de um contato no local para consultar quando chegarem).
11. As informações de “pagador” ou “faturamento”: nome, endereço e números de telefone da pessoa responsável pelo pagamento do intérprete. (As solicitações não podem ser processadas sem as informações de faturamento confirmadas).

Após a conclusão do processo de admissão, os solicitantes serão informados sobre o número do trabalho para sua solicitação. Este número de trabalho confirma que uma solicitação foi feita e deve ser usado para rastreamento.

- **Uma solicitação pode exigir vários intérpretes**, dependendo da duração e da intensidade do serviço.
- **Há uma cobrança mínima de duas horas para cada solicitação de intérprete e CART.** Os serviços são cobrados por um mínimo de 2 horas do tempo do prestador (como uma “taxa de comparecimento”) ou pelo tempo que o serviço durar, o que for maior. Os trabalhos pagos pelo estado seguem uma fórmula de reembolso por tempo de viagem e milhagem, que está disponível na MCDHH mediante solicitação.
 - **Intérpretes autônomos e prestadores de CART cobram diretamente dos pagadores.**
- **Os solicitantes são notificados assim que a solicitação é atendida e, no máximo, até a “data de notificação” de sua solicitação.** A “data de notificação” da solicitação é negociável, mas pode ser apenas dois (2) dias úteis antes da data do serviço.
- **Os solicitantes devem notificar a MCDHH sobre alterações o mais rápido possível, por exemplo,** em relação à localização, consumidores atendidos, data, hora ou informações de cobrança. Tais alterações geralmente provocam a necessidade de recomeçar o processo de encaminhamento e, no caso de solicitações canceladas, podem ter implicações financeiras para o solicitante/pagador.
- **Os solicitantes devem cancelar as solicitações atendidas com mais de dois dias úteis de antecedência para evitar que o serviço seja cobrado.** Se o cancelamento ocorrer com menos de dois dias úteis de antecedência, os pagadores serão cobrados pelo tempo reservado.
- **Para fazer uma solicitação de cancelamento de serviços de interpretação ou CART,** acesse este link, <https://www.mass.gov/forms/request-to-cancel-interpreting-cart-services>, e preencha os campos. Os campos do formulário devem ser preenchidos antes do envio, incluindo o número do pedido.

É possível solicitar intérpretes de diversas organizações. Nesses casos, você deve reservar um tempo *antes do evento* para que os intérpretes se conectem.

b. Treinamento de funcionários

O Plano de Acesso Linguístico (LAP) será:

- a. Publicado internamente para todos os funcionários. [SharePoint Link]
- b. Incorporado na orientação para novos funcionários.
- c. 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.
- d. Apresentado aos funcionários do DESE que têm contato com o público, para que eles sejam treinados para trabalhar de forma eficaz com indivíduos LEP e intérpretes telefônicos. No mínimo, isso incluirá funcionários dos escritórios de licenciamento de educadores, do escritório de aquisição linguística, de monitoramento de escolas públicas e do escritório do sistema de resolução de problemas.

VI. Monitoramento

O DESE revisará e atualizará seu Plano de Acesso Linguístico pelo menos a cada dois anos ou com mais frequência, se necessário.

A revisão avalia:

- a. Se houve alguma mudança significativa na composição ou nas necessidades linguísticas da população atendida.
- b. Se os funcionários conhecem e compreendem o documento do LAP e se sentem confortáveis em usar os serviços nele descritos.
- c. Se outros documentos precisam de tradução.
- d. A identificação de quaisquer questões ou problemas relacionados com o atendimento a pessoas LEP que possam ter surgido durante o último ano; e
- e. A identificação de quaisquer ações recomendadas para fornecer serviços linguísticos mais responsivos e eficazes (por exemplo, adicionar documentos a serem traduzidos, criar ou ampliar parcerias com organizações comunitárias ou alterar as prioridades dos funcionários).

O monitoramento da eficácia de um Plano de Acesso Linguístico pode incluir:

- a. Analisar dados atuais e anteriores sobre o uso de assistência linguística, incluindo os idiomas atendidos.
- b. Pesquisa com os funcionários sobre a frequência com que usam os serviços de assistência linguística, se acreditam que deve haver mudanças nos serviços prestados ou nos prestadores utilizados e se acreditam que os serviços de assistência linguística existentes estão atendendo às necessidades das comunidades LEP em sua área de serviço; e
- c. Monitoramento do feedback de organizações comunitárias, serviços jurídicos e outras partes interessadas sobre a eficácia e o desempenho da agência em garantir acesso significativo a indivíduos LEP.