

# Comissão Reguladora da Cannabis de Nova Jersey (New Jersey Cannabis Regulatory Commission)

## Plano de acesso linguístico

Em conformidade com a Lei Pública (P.L.) 2023, c.263

**Data de vigência do plano:** 15 de dezembro de 2025

---

### Coordenador de acesso linguístico (Language Access Coordinator - LAC)

A melhor forma para o público entrar em contato com a agência em relação às iniciativas e serviços de acesso linguístico é contatar o LAC:

- Nome: Dorian Stanley
- Número de telefone: 609-376-7334
- Endereço de e-mail: [Dorian.Stanley@crc.nj.gov](mailto:Dorian.Stanley@crc.nj.gov), [CRCLanguageAccess@nj.crc.gov](mailto:CRCLanguageAccess@nj.crc.gov)
- Site: [www.nj.gov/cannabis](http://www.nj.gov/cannabis)
  
- Nome: Darrah Pilieri
- Número de telefone: 609-376-7364
- Endereço de e-mail: [Darrah.Pilieri@crc.nj.gov](mailto:Darrah.Pilieri@crc.nj.gov)

---

### Introdução

Este Plano de acesso linguístico (“Plano”) está em conformidade com a Lei de Acesso Linguístico de Nova Jersey, [P.L. 2023, c.263](#) (“Lei”), como parte do compromisso do estado de Nova Jersey de tornar nossos recursos governamentais mais acessíveis aos diferentes residentes do nosso estado. A Lei exige que as agências estaduais prestem serviços de assistência linguística e publiquem um plano de acesso linguístico que explique como se comunicarão com indivíduos com domínio limitado do inglês e quais serviços oferecerão para ajudar.

O plano de acesso linguístico<sup>1</sup> é um documento que descreve os serviços que uma entidade do governo estadual<sup>2</sup> e seus funcionários devem prestar para garantir que indivíduos com domínio limitado do inglês tenham acesso significativo aos seus programas, serviços e atividades.

Ter domínio limitado do inglês significa que uma pessoa não fala inglês como sua língua principal e que possa ter capacidade limitada para ler, escrever, falar e/ou compreender o inglês.

Este documento fornece informações sobre:

- Nossa agência e como interagimos com o público
- As populações com domínio limitado do inglês (Limited English Proficiency - LEP) que atendemos ou provavelmente atenderemos

Este documento também descreve como nossa agência:

- Identifica as necessidades linguísticas
- Fornece serviços de assistência linguística
- Garante que os serviços de assistência linguística sejam de alta qualidade
- Informa o público sobre os serviços de assistência linguística gratuitos disponíveis
- Mantém o público informado acerca de nossos esforços no cumprimento da Lei de Acesso Linguístico de Nova Jersey
- Treina os funcionários para atender pessoas com LEP
- Cumpre a Lei de Acesso Linguístico de Nova Jersey.

---

<sup>1</sup> A P.L. 2023, c.263 exige que “[t]oda entidade do governo estadual do Poder Executivo que preste serviços diretos ao público, em consulta com o Departamento de Serviços Humanos, o Departamento de Direito e Segurança Pública e o Escritório de Tecnologia da Informação ( Department of Human Services, Department of Law and Public Safety e Office of Information Technology), elabore e publique um plano de acesso linguístico que reflita como a entidade irá cumprir as disposições desta lei.”

<sup>2</sup> De acordo com a P.L. 2023, c.263, uma “entidade governamental estadual” é definida como “qualquer departamento ou agência estadual do Poder Executivo e qualquer comissão, conselho, secretaria, divisão, escritório ou órgão da mesma que preste serviços diretos ao público”.

---

## Índice

Comissão Reguladora da Cannabis de Nova Jersey (New Jersey Cannabis Regulatory Commission) .....	1
Plano de acesso linguístico.....	1
Coordenador de acesso linguístico (Language Access Coordinator - LAC) .....	1
Introdução .....	1
Índice .....	3
A. Nossa agência e como interagimos com o público.....	4
B. Populações com domínio limitado do inglês que nossa agência atende ou provavelmente atenderá .....	12
C. Determinação da necessidade de serviços de assistência linguística e Identificação do idioma .....	15
D. Prestação de serviços de assistência linguística.....	16
E. Métodos de garantia de qualidade .....	18
F. Aviso público sobre a disponibilidade de serviços gratuitos de assistência linguística.....	19
G. Envolvimento e divulgação com as partes interessadas .....	19
H. Treinamento de funcionários .....	20
I. Processos de manutenção de registros, monitoramento de conformidade e elaboração de relatórios.....	21
Apêndice 1: Inventário de documentos essenciais traduzidos .....	22

---

## **A. Nossa agência e como interagimos com o público**

### **1. Missão da agência**

A Comissão Reguladora de Cannabis do estado de Nova Jersey (New Jersey Cannabis Regulatory Commission, CRC) tem como objetivo estabelecer e desenvolver uma indústria responsável e regulamentada de cannabis medicinal e recreativa. Ao aplicar os valores de segurança e equidade, a Comissão focará seu trabalho na criação e proteção do acesso para pacientes, na produção de produtos seguros e na promoção da diversidade e inclusão na indústria, a fim de desenvolver um modelo nacional de supervisão sensata e justa. A Comissão está comprometida com a transparência e o bem público.

### **2. Como interagimos com o público**

A CRC interage com o público através de vários canais. O site da CRC e suas contas nas redes sociais (Facebook, Instagram, X (anteriormente conhecido como Twitter) e LinkedIn) fornecem ao público acesso a notícias e informações atuais para o público em geral, pacientes que utilizam cannabis medicinal, profissionais de saúde, potenciais solicitantes de licença, proprietários de empresas já autorizadas e licenciadas, líderes municipais, consumidores adultos, pais e a mídia. A CRC realiza reuniões públicas mensais, que são anunciadas no site da agência, nas redes sociais e em NJ. De acordo com a Lei de Reuniões Públicas Abertas de Nova Jersey (NJ Open Public Meetings Act), as reuniões públicas estão disponíveis presencialmente ou virtualmente. Além disso, o Escritório de Diversidade e Inclusão (Office of Diversity and Inclusion, ODI) e o Escritório de Comunicações (Office of Communications) participam de diversos eventos comunitários ao longo do ano. De forma periódica, a Comissão agenda reuniões abertas ao público para fins de conscientização e coleta de sugestões, quando necessário. A programação das reuniões e dos eventos abertos ao público, as inscrições (incluindo solicitações de adaptações) e as transcrições encontram-se no site da Comissão. A maioria das divisões da CRC desempenha um papel específico na interação com o público.

## **Diretor executivo**

O Gabinete do Diretor Executivo utiliza canais híbridos para interagir com o público. O Diretor Executivo apresenta informações atualizadas durante nossas Reuniões Públicas, tais como novidades sobre a abertura de dispensários, solicitações de licenças e aprovações. As informações apresentadas nas Reuniões Públicas e instruções sobre como participar estão disponíveis em nosso site. O escritório também redige memorandos e resoluções relativos ao licenciamento de requerentes, que estão disponíveis em nosso site.

## **Relações governamentais**

O Departamento de Relações Governamentais da CRC trabalha com o público, auxiliando os municípios locais de Nova Jersey e as autoridades eleitas em todos os níveis para garantir que tenham as informações e o apoio necessários sobre questões relacionadas à regulamentação da cannabis. Essas interações, principalmente por meio de canais híbridos — físicos e digitais — que apoiam os municípios, são feitas de várias formas, tais como:

- Fornecer comunicação e atuar como elo entre a CRC e os municípios locais, proporcionando uma linha direta de comunicação para perguntas, esclarecimentos e colaboração em questões relacionadas à cannabis. Além disso, o escritório encoraja e facilita um diálogo aberto entre a CRC, autoridades eleitas e municípios locais, o que promove a transparência e fortalece a confiança entre os governos estadual, federal e local.
- Ao atuar como um recurso e fornecer materiais informativos abrangentes a autoridades eleitas e líderes nos níveis federal, estadual e local, ajuda-os a entender as leis e regulamentações sobre cannabis. Esse apoio empodera-os a tomar decisões informadas para suas comunidades. Além disso, os municípios locais e o público em geral podem subscrever gratuitamente para receber o Boletim Informativo Municipal sobre Cannabis, publicado trimestralmente.
- Prestação de orientação e apoio em temas relacionados à cannabis, auxiliando na compreensão das complexidades das regulamentações e da conformidade para garantir que cada município receba o apoio necessário para implementar políticas eficazes e eficientes que promovam o crescimento sadio, equilibrado e socialmente equitativo do

mercado de cannabis de Nova Jersey.

### **Serviços ao paciente/Programa de cannabis medicinal**

O Programa de Cannabis Medicinal de Nova Jersey ajuda pacientes registrados sob os cuidados de profissionais de saúde licenciados a ter acesso com segurança a medicamentos à base de cannabis em instalações licenciadas e monitoradas. Como parte do tratamento medicinal, os pacientes recebem prescrições de cannabis de seu médico ou outro profissional de saúde. As prescrições de cannabis são fornecidas em um dos Centros de Tratamento Alternativo (Alternative Treatment Centers - ATCs) licenciados pelo estado ou em dispensários em todo o estado de Nova Jersey. Os pacientes que não puderem se deslocar até um dispensário podem designar e registrar cuidadores para fazer compras em seu nome. A Unidade de Atendimento ao Paciente, principalmente por meio de canais híbridos, interage diretamente com pacientes, cuidadores e prestadores de serviços de saúde por telefone e utiliza métodos digitais, como acesso remoto ao registro, caixa de entrada, formulários virtuais e mídias sociais.

O Programa de Cannabis Medicinal (Medicinal Cannabis Program, MCP) mantém uma central de atendimento para ajudar pacientes, cuidadores e profissionais de saúde a navegar pelo portal do registro medicinal ou responder a perguntas sobre o programa. A central de atendimento também atende chamadas do público em busca de informações. Há oito representantes de atendimento ao cliente que respondem às chamadas, dos quais dois falam espanhol. Para pacientes ou cuidadores que enfrentam dificuldades ou não têm acesso à tecnologia, o MCP disponibiliza um formulário de inscrição por correio, que é um formulário em papel enviado diretamente ao paciente e/ou cuidador.

O MCP monitora e responde à caixa de entrada do [MedCannabis.nj.gov](https://www.MedCannabis.nj.gov), que funciona como outro ponto de contato para comunicação com a Comissão. Além disso, essa caixa de entrada serve como a conta de e-mail do programa MCP. A caixa de entrada do MCP recebe e-mails de pacientes, profissionais de saúde, cuidadores e do público que busca informações, envia a documentação solicitada ou apresenta reclamações. A caixa de entrada é monitorada durante o horário comercial da CRC.

## **Licenciamento**

O Escritório de Licenciamento (Office of Licensing) é responsável pela aceitação, processamento e análise de solicitações de licença para negócios de cannabis. Esse processo envolve a verificação da integridade das solicitações e a atribuição de notas com base em aprovação/reprovação. Isso pode incluir a pesquisa de leis/regulamentos e informações técnicas, a solicitação de esclarecimentos ou correções de deficiências (denominadas “correções”) e a consulta a procedimentos operacionais padrão. O objetivo principal é garantir que os pedidos sejam apresentados corretamente e tramitados em tempo hábil, de acordo com nossos regulamentos. O processo de solicitação está descrito no Guia de Solicitação, disponível no site da Comissão, além de recursos, documentação exigida e formulários necessários para a solicitação.

Durante o processo de solicitação, a equipe de licenciamento trabalha com cultivadores, fabricantes, atacadistas, distribuidores, varejistas e prestadores de serviços de entrega interessados em obter qualquer nível de licenciamento para um negócio de cannabis medicinal ou recreativa, ou para um laboratório de testes. Alguns exemplos de interações incluem notificar os candidatos em caso de informações faltantes ou discrepâncias em suas inscrições, informar o status da inscrição e gerenciar o portal de licenciamento, incluindo aprovações, faturas, prorrogações, renovações, atualizações e emissões de licenças. Esse trabalho é feito principalmente por meio de canais digitais, utilizando formulários e cadastros online.

## **Conformidade e investigação**

Os investigadores do Escritório de Conformidade e Investigação desempenham um papel essencial na verificação da elegibilidade e da situação legal dos requerentes de licenças e autorizações para negócios de cannabis, bem como de seus funcionários. Nossos agentes de conformidade trabalham em estreita colaboração com as empresas existentes para garantir o cumprimento integral da legislação de Nova Jersey e dos regulamentos da CRC. Esse trabalho é feito através de canais híbridos, com a Unidade de Investigação trabalhando principalmente com empresas por meio de canais digitais, enquanto a Unidade de Conformidade atua principalmente através de canais físicos, realizando visitas presenciais às empresas.

- **Unidade de investigação**

- Realiza verificações de antecedentes e investiga pessoas e entidades de interesse em todas as solicitações de licenças/autorizações comerciais
- Processa solicitações de cartões de identificação de funcionários de empresas de cannabis exigidos por lei

- **Unidade de conformidade**

- Investiga denúncias de não conformidade em instalações licenciadas de cannabis
- Inspecciona empresas de cannabis em relação à conformidade com os requisitos operacionais, faz recomendações para correção e/ou realiza ações de fiscalização apropriadas
- Faz recomendações ao Conselho de Comissários da CRC sobre ações de fiscalização contra operadores que não estejam em conformidade com as leis e/ou regulamentos
- Coleta amostras de produtos para testes
- Supervisiona laboratórios licenciados para realizar testes de cannabis
- Analisa pedidos de modificações propostas nas instalações, mudanças de localização, mudanças na propriedade ou na estrutura de propriedade, mudanças de nome e outras modificações nas instalações e operacionais

### **Conformidade trabalhista e educação**

Garante que a indústria de cannabis de Nova Jersey mantenha padrões trabalhistas justos e cultive uma força de trabalho bem informada. O escritório supervisiona a conformidade com os requisitos trabalhistas, incluindo a manutenção de Acordos de Paz Trabalhista (Labor Peace Agreements, LPAs), proteções no local de trabalho, direitos de negociação coletiva e práticas justas de emprego. O trabalho feito nesta unidade é realizado predominantemente por meio de canais digitais, da seguinte forma:

- Colabora com o Conselho Nacional de Relações Trabalhistas (National Labor and Relations Board, NLRB), uma função importante deste escritório, garantindo que os requisitos estaduais estejam alinhados com as leis e estatutos federais.
- Fornece educação e divulgação para empregadores, funcionários e organizações trabalhistas — oferecendo orientação, recursos e treinamento para promover locais de trabalho seguros, equitativos e em conformidade em toda a indústria da cannabis.

### **Diversidade e inclusão (Escritório de Desenvolvimento de Negócios de Cannabis para Minorias, Veteranos com Deficiência e Mulheres - The Office of Minority, Disabled Veteran and Women Cannabis Development Business Office)**

A principal função do Escritório de Diversidade e Inclusão (Office of Diversity and Inclusion, ODI) é conectar populações carentes a informações sobre a Comissão Reguladora de Cannabis de Nova Jersey e seus programas. Essas populações incluem indivíduos com condições que podem se beneficiar do Programa de Cannabis Medicinal, empreendedores e aspirantes a empreendedores de comunidades social e economicamente desfavorecidas e Zonas de Impacto, e comunidades desproporcionalmente afetadas pela Guerra às Drogas que desejam solicitar licenças para negócios de cannabis. O ODI trabalha para criar práticas e procedimentos que promovam a inclusão de diversas populações nas indústrias de cannabis medicinal e recreativa. Além de promover a participação, este escritório tem o objetivo de implementar programas e outras iniciativas que promovam a inclusão equitativa. Esse trabalho é feito por meio de canais híbridos, tais como:

- Realiza campanhas publicitárias e promocionais, seminários, programas informativos e divulga informações ao público tanto presencialmente quanto digitalmente para aumentar a conscientização sobre a participação nas indústrias de cannabis medicinal e para uso pessoal por parte de pessoas de comunidades social e economicamente carentes.
- Desenvolve, recomenda e implementa políticas, práticas, protocolos, padrões e critérios destinados a promover a criação de entidades comerciais de cannabis medicinal e instalações de cannabis para uso

pessoal, distribuidores e serviços de entrega, bem como a participação de pessoas de comunidades social e economicamente carentes.

- Prepara informações relativas às suas atividades no que diz respeito à participação nas indústrias de cannabis medicinal e de cannabis para uso pessoal por pessoas de comunidades social e economicamente carentes.

## **Comunicações**

O Escritório de Comunicações amplifica o trabalho realizado pelo Conselho de Comissários, pelo Gabinete do Diretor Executivo, Licenciamento, Conformidade e Investigação, Assuntos Governamentais, Diversidade e Inclusão, pelo Programa de Cannabis Medicinal e pela agência como um todo, com o objetivo de garantir uma comunicação interna e externa eficaz com as principais partes interessadas nas seguintes áreas, por meio de canais híbridos, tais como:

- Planejamento estratégico de comunicação, pesquisa, implementação e avaliação
- Relações com a mídia e eventos para a imprensa
- Mídia impressa e digital
- Criação de conteúdo para sites, blogs, boletins informativos e podcasts
- Estratégia, planejamento e coordenação de mídias sociais
- Comunicações sobre reuniões públicas e avisos públicos, incluindo o gerenciamento e a garantia de solicitações de acomodações razoáveis para serviços de Língua Americana de Sinais e tradução (uma solicitação anterior foi para o russo)
- Participação pública e engajamento das partes interessadas
- Divulgação comunitária e educação pública, incluindo o gerenciamento e o atendimento de solicitações de material informativo (uma solicitação anterior incluiu a tradução de material informativo para o crioulo)
- Comunicações internas e engajamento da equipe
- Elementos da Campanha de Uso Seguro em vários canais (redes sociais, rádio, outdoors, anúncios digitais)

### **3. Entidades participantes**

Gabinete do Diretor Executivo, Escritório de Licenciamento, Departamento de Conformidade e Investigação, Relações Governamentais, Comunicações, Serviços ao Paciente e o Escritório de Diversidade e Inclusão.

---

## **B. Populações com domínio limitado do inglês que nossa agência atende ou provavelmente atenderá**

A lei requer que as agências estaduais prestem serviços de assistência linguística a indivíduos com domínio limitado do inglês (LEP). Isso envolve identificar as necessidades das populações que atendem ou que provavelmente atenderão, incluindo tanto o apoio à linguagem escrita quanto à falada.

De acordo com a Lei, as agências devem traduzir documentos essenciais<sup>3</sup> e informações para os 7 (sete) idiomas mais comumente falados por indivíduos com LEP em Nova Jersey. Para determinar esses sete principais idiomas, nossa agência utiliza dados do Censo dos EUA (incluindo dados da Pesquisa da Comunidade Americana) e consulta as Agências Líderes na Implementação do Acesso Linguístico.

Esses dados também ajudam nossa agência a compreender outras características linguísticas das comunidades que atendemos atualmente ou que provavelmente atenderemos, garantindo um planejamento eficaz do acesso linguístico.

No momento da elaboração deste Plano, os principais idiomas falados por indivíduos com LEP em Nova Jersey são:

1. Espanhol
2. Português (preferência pelo dialeto brasileiro)
3. Coreano
4. Gujarati
5. Chinês (incluindo mandarim e cantonês)<sup>4</sup>
6. Crioulo francês ou crioulo haitiano
7. Árabe

---

<sup>3</sup> Documentos essenciais são definidos na P.L. 2023, c.263 como “documentos que afetam ou fornecem informações jurídicas acerca do acesso, retenção, término ou exclusão de serviços ou benefícios de programas; que são exigidos por lei; ou que explicam direitos legais”.

<sup>4</sup> Embora o chinês falado inclua principalmente o mandarim e o cantonês, a tradução deve ser adaptada ao chinês simplificado e tradicional para a comunicação escrita.

## **1. Adição de idiomas além dos sete principais em nível estadual**

A lei também exige que as agências estaduais traduzam documentos essenciais para quaisquer outros idiomas considerados necessários pela agência, de acordo com a população que atendem.

Nossa agência tomou a seguinte decisão sobre a adição de idiomas além dos 7 principais:

No momento, a agência não identificou a necessidade de incluir idiomas adicionais. O CRC continuará avaliando, anualmente e sempre que necessário, a necessidade acrescentar outros idiomas para serviços de tradução e interpretação. O CRC coletará dados sobre o idioma preferido em todos os registros de medicamentos, bem como em quaisquer solicitações de licenciamento, por meio de seus portais de inscrição. Essas informações informarão o CRC sobre a necessidade de acrescentar quaisquer idiomas adicionais, o que também poderá ser correlacionado ao condado de residência para determinar se há necessidades regionais de acesso ao idioma. Além disso, os dados de nossas fontes internas e do prestador de serviços de interpretação serão revisados trimestralmente durante o primeiro ano e, posteriormente, anualmente, para determinar se idiomas adicionais precisam ser incluídos para tradução e se esses idiomas são de âmbito estadual, regional ou comunitário.

## **2. Idiomas disponíveis para serviços de interpretação**

Nos termos da lei, as agências estaduais devem fornecer serviços de interpretação entre a agência e um indivíduo, no idioma principal dessa pessoa, ao prestar serviços ou benefícios.

## **3. Populações com LEP**

Pessoas com LEP que podem interagir com nossa agência incluem pacientes e cuidadores, requerentes de licenças, empresários e cidadãos à procura de informações. O CRC realizará uma análise anual e utilizará relatórios de nosso prestador de serviços linguísticos, bem como informações coletadas de fontes internas, para compreender melhor quais idiomas são mais comuns entre esses grupos

a fim de determinar se medidas adicionais precisam ser tomadas. As informações serão coletadas de requerentes de licenças, pacientes registrados, bem como de solicitações de adaptações para reuniões públicas e assembleias municipais, a fim de ajudar a identificar futuras necessidades linguísticas. No que diz respeito aos serviços de interpretação, a lei exige que os serviços sejam prestados no idioma principal do indivíduo para garantir o acesso adequado aos serviços ou benefícios.

## C. Determinação da necessidade de serviços de assistência linguística e Identificação do idioma

Quando um indivíduo com LEP entra em contato com nossa agência, a equipe deve avaliar se é necessária assistência linguística das seguintes maneiras (Tabelas 1–3).

**Tabela 1: Pessoalmente**

Descrição	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Autoidentificação voluntária pelo indivíduo ou seu acompanhante	
Uso de cartões de identificação de idioma multilíngues, cartazes ou recursos visuais (por exemplo, cartazes com os dizeres “Eu falo”)	X
Assistência de equipe treinada para identificar o idioma principal do indivíduo	
Apoio de um intérprete qualificado (presencial, por telefone e/ou remotamente) para identificar/confirmar o idioma principal de um indivíduo	X
Outros (especificar):	

**Tabela 2: Comunicação por telefone**

Descrição	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Autoidentificação voluntária pelo indivíduo ou seu acompanhante	X
Assistência de equipe treinada para identificar o idioma principal do indivíduo	X
Apoio de um intérprete qualificado (presencial, por telefone e/ou remotamente) para identificar/confirmar o idioma principal de um indivíduo	X
Outros (especificar):	

**Tabela 3: Comunicação eletrônica**

Descrição	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Notificação dos serviços de assistência linguística disponíveis no site da agência	X
Slogans multilíngues incluídos nos formulários, cartas e/ou comunicações por e-mail aplicáveis	
Chatbot multilíngue no site	
Uso de ferramentas de tradução automática apenas para identificar o idioma principal	X
Outros (especificar):	

## **D. Prestação de serviços de assistência linguística**

### **1. Tradução de documentos essenciais**

A lei exige a tradução de documentos essenciais. Documentos essenciais são definidos na P.L. 2023, c.263, como “documentos que afetam ou fornecem informações jurídicas acerca do acesso, retenção, término ou exclusão de serviços ou benefícios de programas; que são exigidos por lei; ou que explicam direitos legais.”

Nossa agência dispõe dos seguintes recursos para tradução de documentos essenciais (Tabela 4).

**Tabela 4: Recursos para tradução de documentos essenciais**

Recurso	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Equipe multilíngue qualificada, treinada e/ou designada	
Prestadores de serviços	X
Outros (especificar):	

A tradução de documentos essenciais é um processo contínuo. O Apêndice 1 fornece uma relação dos documentos essenciais traduzidos até a data desta publicação. Esta lista será mantida e atualizada pelo menos uma vez por ano, como parte do relatório anual.

## 2. Serviços de interpretação de idiomas

Nossa agência dispõe dos seguintes recursos gratuitos para solicitações de interpretação oral ou em língua de sinais (Tabela 5).

**Tabela 5: Recursos para solicitações de interpretação oral ou em língua de sinais**

Recurso	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Assistência de equipe multilíngue qualificada, treinada e/ou designada	X
Serviços de interpretação por telefone	X
Serviços de interpretação presencial	
Serviços de interpretação remota por vídeo	
Outros (especificar):	

## 3. Equipamentos e serviços adicionais de acessibilidade

**Tabela 6: Equipamentos e serviços de acessibilidade**

Equipamento ou serviço	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Os menus de voz por telefone para ajuda com os programas da agência estão disponíveis nos seguintes idiomas (especifique):	
A equipe multilíngue treinada pode se comunicar com pessoas com LEP em determinados idiomas, incluindo (especifique):	
Acesso a recursos auxiliares, como loops de indução auditiva, amplificadores de bolso, legendas, interpretação remota por vídeo e/ou equipamentos de interpretação simultânea	
Serviços por meio de agências parceiras que atendem aqueles que precisam de recursos auxiliares, incluindo:	
Divisão de Surdos e Deficientes Auditivos do Departamento de Serviços Humanos	
Outros (especificar):	

## E. Métodos de garantia de qualidade

Para garantir que os serviços de assistência linguística sejam precisos, de alta qualidade e culturalmente adequados, as atividades em andamento ou planejadas incluem (Tabela 7):

**Tabela 7: Métodos de garantia de qualidade**

<b>Método</b>	<b>Marque (X) todas as opções aplicáveis</b>
Dê preferência ao uso de linguagem simples	X
Recorrer a prestadores de serviços credenciados que implementem padrões de garantia de qualidade, a fim de assegurar que seus linguistas sejam experientes, treinados e certificados conforme apropriado, além de possuírem competência linguística e cultural	X
Monitorar e acompanhar a qualidade dos serviços de interpretação e tradução prestados por fornecedores, e treinar a equipe para monitorar a qualidade desses serviços	X
Incluir requisitos de garantia de qualidade nos contratos com fornecedores, por exemplo, glossários, revisão de tradução, uso de memória de tradução, software de localização, editoração eletrônica, etc.	X
Formar parcerias com organizações comunitárias para verificar periodicamente a qualidade dos serviços de interpretação e tradução	
Realizar testes periódicos de documentos traduzidos e serviços de interpretação em todos os idiomas	X
Assegurar a qualidade e a manutenção adequada de recursos auxiliares e equipamentos, tais como loops de indução auditivas, aparelhos de amplificação de voz, legendagem, tablets e/ou equipamentos de tradução simultânea	
Outros (especificar):	

## F. Aviso público sobre a disponibilidade de serviços gratuitos de assistência linguística

Nossa agência informa as pessoas com LEP nos idiomas exigidos, incluindo recursos auxiliares e equipamentos, a respeito de seu direito a serviços gratuitos de assistência linguística das seguintes maneiras (Tabela 8):

**Tabela 8: Aviso público**

Método	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Placas e cartazes em áreas de grande visibilidade para o público	X
Informações no site da agência descrevendo os serviços de assistência linguística disponíveis, os processos e os documentos exigidos pela lei	X
Material impresso, publicações e anúncios	
Menu de voz por telefone com informações em idiomas diferentes do inglês	
Anúncios de utilidade pública	
Outros (especificar):	

## G. Envolvimento e divulgação com as partes interessadas

O envolvimento da nossa agência com a comunidade ou entidades representativas de populações com LEP (conhecimento limitado da língua inglesa) no que diz respeito ao planejamento e implementação do acesso linguístico inclui (Tabela 9):

**Tabela 9: Envolvimento e divulgação com as partes interessadas**

Método	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Realização de atividades de engajamento com as partes interessadas para informar nosso planejamento de acesso linguístico, o que pode incluir sessões públicas de escuta com grupos e/ou reuniões individuais	
Planejamento para conduzir e manter o envolvimento das partes interessadas à medida que este Plano for implementado e atualizado, o que pode incluir sessões públicas de escuta e/ou	X

<b>Método</b>	<b>Marque (X) todas as opções aplicáveis</b>
reuniões individuais	
Ter metas claras e mensuráveis para divulgação e comunicação específicas do programa/serviço, a fim de alcançar indivíduos com LEP de diferentes comunidades linguísticas	
Manter e utilizar listas de distribuição que incluam organizações comunitárias e meios de comunicação locais, cultural e linguisticamente diversos, para divulgar informações sobre os serviços de acesso linguístico da agência	
Um site para recebimento de comentários e/ou endereço de e-mail público para perguntas, comentários e/ou preocupações sobre acesso linguístico	X

## H. Treinamento de funcionários

Para os funcionários envolvidos na implementação da Lei P.L. 2023, c.263, o treinamento anual inclui os seguintes tópicos (Tabela 10):

**Tabela 10: Treinamento de funcionários**

<b>Tópico</b>	<b>Marque (X) todas as opções aplicáveis</b>
As obrigações legais da agência de prestar serviços de assistência linguística	X
As políticas e protocolos de acesso linguístico da agência	X
Os recursos e melhores práticas da agência para a prestação de serviços de assistência linguística	
Como acessar e trabalhar com intérpretes e tradutores	
Competência cultural e sensibilidade cultural	X
Como obter serviços de tradução e interpretação	X
Manutenção de registros dos serviços de acesso linguístico prestados a indivíduos com LEP	X

## I. Processos de manutenção de registros, monitoramento de conformidade e elaboração de relatórios

### 1. Monitoramento interno anual

Nossa agência monitora a implementação deste Plano para garantir a conformidade com a P.L. 2023, c.263 por meio de (Tabela 11):

**Tabela 11: Monitoramento interno anual**

Método	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Apoiar a criação de mecanismos para monitorar a implementação deste Plano pela agência	X
Coletar e compilar os dados necessários para o Relatório Anual da agência sobre a conformidade com a P.L. 2023, c.263	X
Enviar o Relatório Anual de acordo com a P.L. 2023, c.263 em tempo hábil	X

### 2. Elaboração de Registros internos

Nossa agência rastreia dados relacionados ao acesso linguístico de forma contínua. O rastreamento em andamento inclui [Tabela 12]:

**Tabela 12: Elaboração de registros internos**

Métrica	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Frequência de solicitações de serviços de assistência linguística	X
Como as solicitações foram atendidas	X
Se foram solicitados serviços de assistência linguística em idiomas diferentes dos sete exigidos	X
De que forma a agência pretende notificar as populações com LEP sobre os serviços de assistência linguística disponíveis	X
De que forma a agência documenta a prestação efetiva de serviços de assistência linguística a indivíduos com LEP	X
Outros (especificar):	

---

## Apêndice 1: Inventário de documentos essenciais traduzidos

A tradução de documentos essenciais é um processo contínuo. Na data desta publicação, os seguintes documentos essenciais estão disponíveis ao público nos seguintes idiomas: [Acesse seu idioma](#)