

Departamento de Serviços Humanos de Nova Jersey

Plano de Acesso Linguístico

De acordo com P.L. 2023, c.263

Data de Entrada em Vigor do Plano: 15 de dezembro de 2025

Coordenador(a) de Acesso Linguístico (Language Access Coordinator, “LAC”)

A melhor maneira para o público entrar em contato com a agência sobre esforços e serviços de acesso linguístico é entrando em contato com o(a) LAC:

- Nome: Tonya Powell, Coordenadora de Acesso ao Idioma
- Telefone: (609)542-9090
- E-mail: DHSLanguageAccess@dhs.nj.gov
- Site: [New Jersey Department of Human Services](https://www.nj.gov/dhs/)

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 de Nova Jersey para tornar nossos recursos governamentais mais acessíveis aos residentes diversos do nosso estado. A Lei exige que agências estaduais prestem serviços linguísticos e publiquem um plano de acesso linguístico que explique como se comunicarão com pessoas com proficiência em inglês limitada e quais serviços oferecerão para ajudar.

Um plano de acesso linguístico¹ é um documento que descreve os serviços que uma entidade do governo estadual² e seus funcionários são obrigados a oferecer para garantir que pessoas com proficiência em inglês limitada tenham acesso significativo a seus programas, serviços e atividades.

Ter proficiência em inglês limitada significa que o idioma principal de uma pessoa não é

¹ P.L. 2023, c.263 exige que “[c]ada entidade do governo estadual no 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 Departamento de Tecnologia da Informação, desenvolva e publique um plano de acesso linguístico que reflita como a entidade cumprirá as disposições dessa lei.”

² De acordo com P.L. 2023, c.263, “entidade do governo estadual” significa “qualquer departamento ou agência estadual no Poder Executivo e qualquer comissão, conselho, escritório, divisão ou instrumentalidade da mesma que presta serviços diretos ao público.”

o inglês e que ela pode ter capacidade limitada para ler, escrever, falar e/ou entender inglês.

Este documento fornece informações sobre:

- Nossa agência e como interagimos com o público.
- As populações com proficiência em inglês limitada (Limited English Proficiency, “LEP”) que atendemos ou provavelmente atenderemos.

Também menciona como a nossa agência:

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

Índice

Departamento de Serviços Humanos de Nova Jersey Plano de Acesso Linguístico	1
Coordenador(a) 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 proficiência em inglês limitada que a nossa Agência atende ou provavelmente atenderá	5
C. Determinação da necessidade de serviços de assistência linguística e identificação do idioma.....	8
D. Prestação de serviços de assistência linguística.....	10
E. Métodos de garantia da qualidade	12
F. Aviso público sobre a disponibilidade de serviços de assistência linguística gratuitos	14
G. Envolvimento das partes interessadas e alcance	14
H. Treinamento de funcionários	15
I. Processos de manutenção de registros, monitoramento da conformidade e declaração.....	16
Apêndice 1: inventário de documentos vitais traduzidos	18

A. Nossa Agência e como interagimos com o público

1. Missão da Agência

O Departamento de Serviços Humanos de Nova Jersey (DHS) é a maior agência do estado. Atende cerca de 2,1 milhões de habitantes de Nova Jersey, ou cerca de um em cada cinco residentes do estado e uma em cada três crianças. Atendemos idosos de Nova Jersey, indivíduos e famílias de baixa renda; pessoas com deficiências de desenvolvimento ou deficiências de início tardio; pessoas cegas, com deficiência visual, surdas, com deficiência auditiva ou surdas-cegas; pais que precisam de serviços de creche, pensão alimentícia e/ou assistência médica para seus filhos; pessoas que lidam com problemas de dependência química e saúde mental; e famílias que enfrentam despesas médicas catastróficas para seus filhos. Por meio de nossas divisões, oferecemos vários programas e serviços destinados a fornecer às pessoas e famílias elegíveis a ajuda de que precisam para enfrentar desafios econômicos e de saúde. Eles incluem seguro saúde por meio do NJ FamilyCare ou Medicaid, assistência alimentar por meio do NJ SNAP, apoio à vida independente, serviços de cuidados pessoais e muito mais.

2. Como interagimos com o público

O Departamento de Serviços Humanos de Nova Jersey (DHS) interage com o público por meio de vários canais para tornar os programas e serviços acessíveis em todo o estado. Os residentes entram em contato com as agências do DHS por telefone, e-mail e correio, bem como por meio de centrais de atendimento, call centers e plataformas remotas de vídeo, como Zoom ou Teams. Inscrições on-line, sites de agências e boletins informativos fornecem pontos de acesso adicionais para informações e serviços. A equipe do DHS também se envolve com os residentes em eventos comunitários, escolas, bibliotecas, feiras de saúde e recursos, conferências e reuniões públicas. Além desses eventos, algumas divisões realizam visitas domiciliares, consultas em escritórios e atendimento itinerante para atender indivíduos em suas próprias comunidades. As informações são distribuídas on-line e impressas em todas as divisões, incluindo brochuras, folhetos, relatórios e materiais multilíngues. Para garantir o acesso equitativo a programas e serviços, uma equipe multilíngue, juntamente com serviços de

tradução e interpretação contratados pelo Estado, está disponível para apoiar os residentes com proficiência limitada em inglês (LEP) ou necessidades de comunicação.

3. Entidades participantes

1. Fundo de Ajuda a Doenças Catastróficas em Crianças (CICRF) – (No DHS, mas não dele)
2. Comissão para Cegos e Deficientes Visuais (CBVI)
3. Divisão de Serviços para Idosos (DoAS)
4. Divisão para Surdos e Deficientes Auditivos (DDHH)
5. Divisão de Deficiências de Desenvolvimento (DDD)
6. Divisão de Serviços para Deficientes (DDS)
7. Divisão de Desenvolvimento Familiar (DFD)
8. Divisão de Assistência Médica e Serviços de Saúde (DMAHS)
9. Divisão de Serviços de Saúde Mental e Dependência Química (DMHAS)
10. Gabinete dos Novos Americanos (ONA)
11. Gabinete para a Prevenção de Deficiências de Desenvolvimento (OPDD)
12. Gabinete de Integridade e Responsabilidade dos Programas (OPIA)

B. Populações com proficiência em inglês limitada que a nossa Agência atende ou provavelmente atenderá

A Lei exige que agências estaduais prestem serviços de assistência linguística a pessoas com proficiência em inglês limitada (LEP). Isso envolve a identificação das necessidades das populações que atendem ou provavelmente atenderão, abrangendo o suporte linguístico escrito e verbal.

De acordo com a Lei, as agências devem traduzir informações e documentos vitais³ para os 7 (sete) idiomas mais falados por pessoas com LEP em Nova Jersey. Para determinar esses sete idiomas principais, a nossa agência usa dados do Censo dos EUA (incluindo dados da Pesquisa da Comunidade Americana) e consulta as principais agências de implementação de acesso linguístico.

Esses dados também ajudam a nossa agência a entender outras características

³ Documentos vitais são definidos em P.L. 2023, c.263 como “documentos que afetam ou fornecem informações legais sobre acesso, retenção, término ou exclusão de serviços ou benefícios de programas, que são exigidos por lei ou que explicam direitos legais.”

linguísticas das comunidades que atendemos ou provavelmente atenderemos, garantindo assim o planejamento eficaz do acesso linguístico.

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

1. Espanhol
2. Português (preferência pelo dialeto brasileiro)
3. Coreano
4. Gujarati
5. Chinês (incluindo mandarim e cantonês)⁴
6. Francês crioulo ou haitiano crioulo
7. Árabe

1. Acréscimo de idiomas além dos sete principais no nível estadual

A Lei também exige que as agências estaduais traduzam documentos vitais em quaisquer outros idiomas considerados necessários pela agência com base nas populações que atendem.

A nossa agência fez a seguinte determinação sobre o acréscimo de idiomas além dos 7 principais:

A maioria das agências do DHS não identificou a necessidade de traduzir materiais para idiomas além dos sete mais falados por indivíduos com proficiência limitada em inglês (LEP) em Nova Jersey. No entanto, aproximadamente 30% das divisões determinaram que traduções adicionais além das sete principais são necessárias com base nos requisitos do programa ou nas populações que atendem. Algumas agências indicam que a assistência à tradução está disponível em idiomas adicionais além dos sete principais por meio de avisos Babel e recursos de tradução on-line. Todas as divisões continuarão avaliando as necessidades linguísticas continuamente.

⁴ Embora o chinês falado inclua primariamente mandarim e cantonês, a tradução deve ser realizada para o chinês simplificado e tradicional para a comunicação escrita.

2. Idiomas disponíveis para serviços de interpretação

De acordo com a Lei, as agências estaduais devem prestar serviços de interpretação entre a agência e uma pessoa no idioma principal dessa pessoa ao fornecer serviços ou benefícios.

3. Populações com LEP

[Descreva as populações com LEP que interagem ou provavelmente interagirão com a nossa agência, precisam ou se qualificam para os serviços da nossa agência. Isso pode incluir quaisquer esforços para identificar características ou necessidades linguísticas específicas por meio de dados internos ou outros conjuntos de dados pertinentes, como informações de prestadores de serviços linguísticos, distritos escolares, organizações baseadas na comunidade, associações comerciais etc.]

O DHS atende e interage com uma ampla gama de residentes com proficiência limitada em inglês. Isso inclui comunidades de imigrantes, migrantes, refugiados e asilados que podem ser recém-chegados ou residentes de longa data com vários níveis de proficiência em inglês. Famílias e indivíduos que vivem com deficiências intelectuais, de desenvolvimento ou físicas também estão entre os atendidos, muitos dos quais precisam de apoio à comunicação. Indivíduos e famílias inscritos no Medicaid podem constituir outra população significativa com LEP. Além disso, muitos residentes com LEP têm acesso a serviços de saúde comportamental e uso de substâncias, incluindo apoio ao tratamento e recuperação, resposta a crises e programas de prevenção ao suicídio. As referências para programas e serviços vêm de uma variedade de ambientes, incluindo escolas, hospitais, prestadores de cuidados de saúde, organizações comunitárias e religiosas e agências de serviços sociais. Outras populações que podem precisar de assistência de interpretação ou tradução incluem indivíduos em situação de rua, estudantes internacionais e indivíduos encarcerados que buscam acesso a serviços sociais e de saúde. O DHS também atende populações com necessidades de comunicação além da linguagem falada. Isso inclui indivíduos surdos ou com deficiência auditiva que usam a língua de sinais americana ou outras línguas de sinais. Por fim, tutores, requerentes, prestadores e outras partes interessadas com LEP frequentemente interagem com os

programas do DHS ao apoiar familiares, solicitar benefícios ou prestar serviços contratados.

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

Quando uma pessoa com LEP entra em contato com a nossa agência, os funcionários devem avaliar se existe a necessidade de assistência linguística das seguintes formas (Tabelas 1–3).

Tabela 1: presencialmente

Descrição	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Autoidentificação voluntária pela pessoa ou seu acompanhante	X
Uso de carteiras de identidade, cartazes ou materiais visuais multilíngues (por exemplo, cartazes “I speak”)	
Assistência de funcionários treinados para identificar o idioma principal da pessoa	X
Ajuda de um intérprete qualificado (presencialmente, por telefone e/ou remotamente) para identificar/confirmar o idioma principal da pessoa)	X
Outra (especifique):	

Tabela 2: comunicação telefônica

Descrição	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Autoidentificação voluntária pela pessoa ou seu acompanhante	X
Assistência de funcionários treinados para identificar o idioma principal da pessoa	X
Ajuda de um intérprete qualificado (presencialmente, por telefone e/ou remotamente) para identificar/confirmar o idioma principal da pessoa)	X
Outra (especifique): CBVI: Uma pessoa surda-cega que ligasse para o escritório seria atendida por meio de um Serviço de Retransmissão de Vídeo.	X

Tabela 3: comunicação eletrônica

Descrição	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Aviso de serviços de assistência linguística disponíveis no site da agência	X
Citações multilíngues incluídas em formulários, cartas e/ou comunicações de e-mail aplicáveis	X
Chatbot poliglota no site	X
Uso de ferramentas de tradução automatizadas apenas para identificar o idioma principal	X
Outra (especifique): DDHH: Avaliação da correspondência por e-mail e autoidentificação por e-mail. DDS: Menu suspenso no site DDS + Centro de Informações sobre Deficiência que traduz o site para chinês, francês, gujarati, crioulo haitiano, coreano,	X

Descrição	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
português e espanhol.	

D. Prestação de serviços de assistência linguística

1. Tradução de documentos vitais

A Lei exige a tradução de documentos vitais. Documentos vitais são definidos em P.L. 2023, c.263, como “documentos que afetam ou fornecem informações legais sobre o acesso, retenção, término ou exclusão de serviços ou benefícios de programas, que são exigidos por lei ou que explicam direitos legais.”

A nossa agência tem os seguintes recursos disponíveis para a tradução de documentos vitais (Tabela 4).

Tabela 4: recursos para tradução de documentos vitais

Recurso	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Funcionários políglotas qualificados, treinados e/ou designados	X
Prestadores de serviços terceirizados	X
Outro (especifique): DDHH: Comunicações do DHS para traduções em espanhol.	X

A tradução de documentos vitais é um processo contínuo. O Apêndice 1 fornece um inventário de documentos vitais traduzidos na data desta publicação. Essa lista será mantida e atualizada pelo menos anualmente como parte da declaração anual.

2. Serviços de interpretação de idiomas

A nossa agência tem os seguintes recursos gratuitos disponíveis para solicitações de interpretação de idiomas falados ou da linguagem de sinais (Tabela 5).

Tabela 5: recursos para solicitações de interpretação de idiomas falados ou da linguagem de sinais

Recurso	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Assistência de funcionários políglotas qualificados, treinados e/ou designados	X
Serviços de interpretação ao telefone	X
Serviços de interpretação presenciais	X
Serviços de interpretação remotos por vídeo	X
<p>Outro (especifique): CBVI: Os indivíduos surdos-cegos que entram em contato com a agência podem fazê-lo por meio de um serviço de retransmissão de vídeo. Também contamos com uma equipe bilíngue (principalmente falantes de espanhol). Temos três assistentes sociais que são especialistas em surdez-cegueira e podem se comunicar em língua de sinais. Também agendamos intérpretes para surdos quando necessário.</p> <p>ONA: Estabeleça uma parceria com a DDHH para obter assistência/suporte em língua de sinais.</p>	X

3. Outros serviços e equipamentos de acessibilidade

Tabela 6: serviços e equipamentos de acessibilidade

Serviço ou equipamento	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Menus telefônicos de voz para ajudar em programas da agência disponíveis nos idiomas a seguir (especifique):	
Funcionários políglotas treinados que possam se comunicar com pessoas com LEP em idiomas selecionados, incluindo (especifique):	X
Acesso a materiais de apoio como aparelhos auditivos, dispositivo de tradução portátil, legendas, equipamentos de interpretação simultânea e/ou interpretação remota por vídeo	X
Serviços por meio de agências parceiras que atendem aqueles que precisam de materiais de apoio, incluindo:	X
A Divisão de Pessoas Surdas e com Dificuldade Auditiva do Departamento de Serviços Humanos	X
Outro (especifique): DDHH: Utilização de serviços de assistência linguística pelo pessoal, incluindo serviços de retransmissão e interpretação. DMHAS: Fornecimento de equipamentos e recursos auxiliares, garantia da disponibilidade de legendas, conversão de voz em texto e contratação de intérpretes de língua de sinais quando necessário. A DMHAS espera utilizar amplificadores de sinal Wi-Fi no futuro.	X

E. Métodos de garantia da qualidade

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

Tabela 7: métodos de garantia da qualidade

Método	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Priorização do uso de linguagem simples	X
Uso de prestadores de serviços terceirizados aprovados que implementem padrões de garantia da qualidade para garantir que seus linguistas sejam experientes, treinados e certificados, conforme apropriado, e linguística e culturalmente competentes	X
Monitoramento e acompanhamento da qualidade de serviços de interpretação e tradução prestados por fornecedores, e treinamento de funcionários para monitorar a qualidade desses serviços	X
Inclusão de requisitos de garantia da qualidade em contratos com fornecedores, por exemplo, glossários, revisão da tradução, uso de memória de tradução, software de localização, publicação de materiais impressos etc.	X
Parceiras com organizações baseadas na comunidade para verificar periodicamente a qualidade de serviços de interpretação e tradução	X
Realização de testes periódicos de documentos traduzidos e serviços de interpretação em todos os idiomas	X
Garantia da qualidade e manutenção adequada de equipamentos e materiais e apoio, como aparelhos auditivos, dispositivos de tradução portáteis, legendas, tablets e/ou equipamentos de tradução simultânea	X
Outro (especifique):	

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

A nossa agência informa as pessoas com LEP em idiomas exigidos, incluindo equipamentos e materiais de apoio, sobre o direito a serviços de assistência linguística gratuitos das seguintes maneiras (Tabela 8):

Tabela 8: aviso público

Método	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Placas e cartazes em áreas de alta visibilidade para o público	X
Informações no site da agência descrevendo a disponibilidade de serviços de assistência linguística, processos e documentos exigidos pela Lei	X
Material impresso, publicações e publicidade	X
Menu telefônico de voz com informações em idiomas diferentes do inglês	X
Anúncios de serviços públicos	X
Outro (especifique):	

G. Envolvimento das partes interessadas e alcance

O envolvimento da nossa agência com a comunidade ou partes interessadas que representam populações com LEP com relação ao planejamento e implementação do acesso linguístico inclui (Tabela 9):

Tabela 9: envolvimento das partes interessadas a alcance

Método	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Envolvimento das partes interessadas para informar sobre o nosso planejamento de acesso linguístico, o que pode incluir sessões de públicas de escuta com grupos e/ou reuniões individuais	X
Planejamento para o envolvimento das partes interessadas, conforme este Plano for implementado e atualizado, o que pode incluir sessões de públicas de escuta com grupos e/ou reuniões individuais	X
Objetivos claros e mensuráveis para o alcance de programas/específico do serviço e comunicação para alcançar pessoas com LEP de comunidades linguísticas diferentes	X
Manutenção e utilização de listas de distribuição que incluam organizações locais cultural e linguisticamente diversas baseadas na comunidade e meios de disseminar informações sobre os serviços de acesso linguístico da agência	X
Um site para receber feedback e/ou endereço de e-mail público para dúvidas, comentários e/ou preocupações sobre o acesso linguístico	X

H. Treinamento de funcionários

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

Tabela 10: treinamento de funcionários

Tema	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
As obrigações legais da agência de prestar serviços de assistência linguística	X
As políticas e protocolos de acesso linguístico da agências	X
Os recursos e práticas recomendadas da agência para prestar serviços de assistência linguística	X
Como acessar e trabalhar com intérpretes e tradutores	X
Competência cultural e sensibilidade cultura	X
Como obter serviços de tradução e interpretação	X
Manutenção de registros de serviços de acesso linguístico prestados para pessoas com LEP	X

I. Processos de manutenção de registros, monitoramento da conformidade e declaração

1. Monitoramento interno anual

A nossa agência monitora a implementação deste Plano para garantir a conformidade com P.L. 2023, c.263 (Tabela 11):

Tabela 11: monitoramento interno anual

Método	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Apoio ao estabelecimento de mecanismos de monitoramento da implementação deste Plano pela agência	X
Coleta e compilação dos dados necessários para a Declaração Anual da agência, em conformidade com P.L. 2023, c.263	X
Envio oportuno da Declaração Anual, em conformidade com P.L. 2023, c.263	X

2. Manutenção de registros interna

A nossa agência monitora dados relacionados ao acesso linguístico regularmente. O monitoramento em andamento inclui (Tabela 12):

Tabela 12: manutenção de registros interna

Métrica	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Frequência de solicitações de serviços de assistência linguística	X
Como as solicitações foram atendidas	X
Se os serviços de assistência linguística foram solicitados em idiomas diferentes os 7 obrigatórios	X
Como a agência pretende notificar as populações com LEP dos serviços de assistência linguística disponíveis	X
Como a agência documenta a prestação efetiva de serviços de assistência linguística para pessoas com LEP	X
Outra (especifique):	

Apêndice 1: inventário de documentos vitais traduzidos

A tradução de documentos vitais é um processo contínuo. Na data desta publicação, os seguintes documentos vitais estão disponíveis ao público nos idiomas a seguir: [New Jersey Department of Human Services](#)