

Organização de Planejamento de Transportes do Sul de Jersey (SJTPO)

Plano de Acesso Linguístico

Conforme P.L. 2023, c.263

Data de vigência do plano: 12 de dezembro de 2025

Coordenador de Acesso Linguístico (LAC)

A melhor maneira de o público entrar em contato com a agência em relação aos esforços e serviços de acesso linguístico é entrar em contato com o LAC:

- Nome: Melissa Melora
 - Telefone: (856) 794-1941
 - E-mail: languageaccess@sjtpo.org
 - Site: <https://www.sjtpo.org/get-involved/language-access-plan/>
-

Introdução

Este Plano de Acesso Linguístico (“Plano”) está em conformidade com a Lei de Acesso Linguístico de New Jersey., [P.L. 2023, c.263](#) (“Lei”), como parte do compromisso de New Jersey em tornar os recursos governamentais mais acessíveis aos diversos residentes do nosso estado. A lei exige que as agências estaduais forneçam serviços de assistência linguística e publiquem um plano de acesso linguístico explicando como irão comunicar com indivíduos com proficiência limitada em inglês e quais os serviços que irão oferecer para ajudar.

Um plano de acesso linguístico¹ é um documento que descreve os serviços que uma entidade governamental² estadual e seus funcionários são obrigados a fornecer para garantir que indivíduos com proficiência limitada em inglês tenham acesso significativo aos seus programas, serviços e atividades.

Ter proficiência limitada em inglês significa que uma pessoa não fala inglês como língua

¹ P.L. 2023, c.263 exige que “cada entidade governamental 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 Gabinete de Tecnologia da Informação, desenvolva e publique um plano de acesso linguístico que reflita como a entidade irá cumprir as disposições desta lei”.

² Conforme 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 dele que preste serviços diretos ao público”.

principal e pode ter capacidade limitada para ler, escrever, falar e/ou compreender inglês.

Este documento fornece informações sobre:

- Nossa agência e como interagimos com o público
- As populações com proficiência limitada em inglês (LEP) que atendemos ou provavelmente atenderemos

Ele também descreve como nossa agência:

- Identifica as necessidades linguísticas
- Presta serviços de assistência linguística
- Garantia de que os serviços de assistência linguística são de alta qualidade
- Informa o público sobre os serviços de assistência linguística gratuitos disponíveis
- Mantém o público informado sobre os nossos esforços para cumprir a Lei de Acesso Linguístico de New Jersey
- Forma o pessoal para atender pessoas com LEP
- Segue a Lei de Acesso Linguístico de New Jersey.

Índice

Organização de Planejamento de Transportes do Sul de Jersey (SJTPO) Plano de Acesso Linguístico	1
Coordenador de Acesso Linguístico (LAC)	1
Introdução	1
Índice	3
A. Nossa agência e como interagimos com o público	4
B. Populações com proficiência limitada em inglês que a nossa agência atende ou é provável que venha a atender	5
C. Determinação da necessidade de serviços de assistência linguística e identificação do idioma	7
D. Prestação de serviços de assistência linguística	9
E. Métodos de garantia de qualidade	12
F. Aviso público sobre a disponibilidade de serviços gratuitos de assistência linguística	13
G. Envolvimento e divulgação das partes interessadas	13
H. Treinamento da equipe	14
I. Processos para manutenção de registros, monitoramento de conformidade e relatórios	15
Apêndice 1: Inventário de documentos essenciais traduzidos A tradução de documentos essenciais é um processo contínuo.	17

A. Nossa agência e como interagimos com o público

1. Missão da agência

A Organização de Planejamento de Transporte do Sul de Jersey (SJTPO) é a Organização de Planejamento Metropolitano (MPO) que atende os condados de Atlantic, Cape May, Cumberland e Salem, no sul de New Jersey. Fundada em 1993, a SJTPO atua como um recurso técnico, fornece acesso a financiamento e trabalha para oferecer uma abordagem regional para lidar com questões de planejamento e engenharia de transporte. A visão da SJTPO para a região é um sistema de transporte baseado na colaboração regional que transporte pessoas e mercadorias de maneira segura e eficiente, incluindo todos os modos e usuários.

2. Como interagimos com o público

A SJTPO interage principalmente com o público durante os períodos de comentários públicos sobre seus planos, programas e/ou estudos técnicos. A principal ferramenta utilizada pela SJTPO para divulgar informações é o site da SJTPO (www.sjtpo.org). A SJTPO também envia e-mails por meio de sua lista de informações gerais para membros do público interessados e outras organizações que desejam se manter informadas. A SJTPO fornece regularmente informações nas suas páginas nas redes sociais ([Facebook](#), [Twitter](#) (X) e [LinkedIn](#)). Os membros do público são bem-vindos a visitar o escritório em Vineland, NJ, e-mail (info@sjtpo.org) ou ligue para o escritório (856) 794-1941.

3. Entidades participantes

O escritório da SJTPO é uma agência governamental de menor dimensão, composta por menos de quinze funcionários. Não existem outras divisões ou escritórios dentro da organização.

B. Populações com proficiência limitada em inglês que a nossa agência atende ou é provável que venha a atender

A lei exige que as agências estaduais prestem serviços de assistência linguística a indivíduos com proficiência limitada em inglês (LEP). Isso envolve identificar as necessidades das populações que atendem ou provavelmente atenderão, abrangendo suporte linguístico tanto escrito quanto falado.

De acordo com a lei, as agências devem traduzir documentos³ e informações essenciais para as sete (7) línguas mais faladas por indivíduos com LEP em New Jersey. Para determinar essas sete principais línguas, nossa agência usa 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 New Jersey são:

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

³ Os documentos vitais são definidos na P.L. 2023, c.263 como “documentos que afetam ou fornecem informações legais sobre o acesso, a retenção, a rescisão ou a exclusão de serviços ou benefícios do programa; que são exigidos por lei; ou que explicam direitos legais”.

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

1. Adicionar idiomas além dos sete principais em nível estadual

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

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

A SJTPO determinou que, além dos sete idiomas principais, a tradução de documentos e materiais para o vietnamita e outros idiomas indianos pode ser necessária na cidade de Atlantic City. A SJTPO reconhece que a cidade de Atlantic City tem uma população diversificada e atende a certos limites linguísticos. Assim, quando aplicável, para uma reunião pública ou estudo técnico ocorrendo na cidade de Atlantic City, a SJTPO pode considerar apropriado traduzir documentos e materiais para esses idiomas adicionais.

2. Idiomas disponíveis para serviços de interpretação

De acordo com a 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

Descreva as populações com LEP que interagem ou são suscetíveis de interagir com a nossa agência, ou que de outra forma necessitam ou são elegíveis para os serviços da nossa agência. Isto pode incluir esforços para identificar características ou necessidades linguísticas específicas utilizando dados internos ou outros conjuntos de dados relevantes, tais como informações de prestadores de serviços linguísticos, distritos escolares, organizações comunitárias e associações empresariais.

As populações com LEP que podem interagir com a SJTPO incluem grupos étnicos que residem na região dos quatro condados e turistas. O Plano LEP da SJTPO é um ótimo recurso que fornece detalhes adicionais.

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: Presencial

Descrição	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Autoidentificação voluntária pelo indivíduo ou seu acompanhante	X
Uso de cartões de identificação multilíngues, cartazes ou recursos visuais (por exemplo, cartazes “Eu falo”)	X
Assistência de funcionários treinados para identificar o idioma principal do indivíduo <i>Se houver demanda, o SJTPO considerará entrar em contato com o Gerente Estadual de Acesso Linguístico para determinar a melhor maneira de treinar os funcionários para fornecer assistência de acesso linguístico pessoalmente e por telefone.</i>	
Apoio de um intérprete qualificado (presencial, por telefone e/ou remoto) para identificar/confirmar o idioma principal de um indivíduo	X

Tabela 2: Comunicação telefônica

Descrição	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Autoidentificação voluntária pelo indivíduo ou seu acompanhante	X
Assistência de funcionários treinados para identificar o idioma principal do indivíduo <i>Se houver demanda, o SJTPO considerará entrar em contato com o Gerente Estadual de Acesso Linguístico para determinar a melhor maneira de treinar os funcionários para fornecer assistência de acesso linguístico pessoalmente e por telefone.</i>	
Apoio de um intérprete qualificado (presencial, por telefone e/ou remoto) para identificar/confirmar o idioma principal de um indivíduo	X

Tabela 3: Comunicação eletrônica

Descrição	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Aviso sobre os serviços de assistência linguística disponíveis no site da agência.	X
Slogans multilíngues incluídos em formulários, cartas e/ou comunicações por e-mail aplicáveis.	X
Chatbot multilíngue no site.	
Uso de ferramentas de tradução automática apenas para identificar o idioma principal.	
Outros (especificar): O site da SJTPO oferece um menu suspenso de idiomas relevantes para a região dos quatro condados.	X

D. Prestação de serviços de assistência linguística

1. Tradução de documentos essenciais

A lei exige a tradução de documentos essenciais. Os documentos vitais são definidos na P.L. 2023, c.263, como “documentos que afetam ou fornecem informações legais sobre o acesso, a retenção, a rescisão ou a exclusão de serviços ou benefícios do programa; que são exigidos por lei; ou que explicam direitos legais”.

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

Tabela 4: Recursos para tradução de documentos vitais

Recurso	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Funcionários multilíngues qualificados, treinados e/ou designados	
Contratados	X

A tradução de documentos vitais é um processo contínuo. O Apêndice 1 fornece um inventário dos documentos vitais 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 linguística

Nossa agência disponibiliza os seguintes recursos gratuitos para solicitações de interpretação oral ou de linguagem de sinais (Tabela 5).

Tabela 5: Recursos para solicitações de interpretação oral ou de linguagem de sinais

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

3. Equipamentos e serviços de acessibilidade adicionais

Tabela 6: Equipamentos e serviços de acessibilidade

Equipamento ou serviço	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Os menus de voz do telefone para ajuda com os programas da agência estão disponíveis nos seguintes idiomas (especifique):	
Funcionários multilíngues treinados podem se comunicar com pessoas com LEP em determinados idiomas, incluindo (especificar):	
Acesso a recursos auxiliares, como bobinas de indução auditiva, aparelhos de som portáteis, 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): O SJTPO pesquisou preventivamente o uso de aplicativos para ajudar indivíduos com necessidades auxiliares. No entanto, não foi tomada uma decisão sobre qual(is) usar. Se houver demanda, o SJTPO considerará entrar em contato com o Departamento de Serviços Humanos, Divisão de Surdos e Deficientes Auditivos, para ajudar a implementar serviços para	X

Equipamento ou serviço	Marque (X) todas as opções aplicáveis
essas comunidades.	

E. Métodos de garantia de 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 para garantia de qualidade

Método	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Priorizar o uso de linguagem simples	X
Utilizar prestadores de serviços credenciados que implementem padrões de garantia de qualidade para garantir que seus linguistas sejam experientes, treinados e certificados conforme apropriado e sejam linguisticamente e culturalmente competentes	X
Monitorar e acompanhar a qualidade dos serviços de interpretação e tradução prestados pelos fornecedores e treinar a equipe para monitorar a qualidade desses serviços	
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.	
Estabelecer 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 vários idiomas.	
Garantir a qualidade e a manutenção adequada de equipamentos e recursos auxiliares, como circuitos de indução magnética, amplificadores de bolso, legendas, tablets e/ou equipamentos de tradução simultânea.	
Outros (especificar): A SJTPO vem utilizando o mesmo formulário de tradução e interpretação há vários anos. A SJTPO conduziu um rigoroso processo de seleção ao escolher a empresa.	X

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

Nossa agência informa às pessoas com LEP nos idiomas necessários, incluindo auxílios e equipamentos auxiliares, sobre seu direito a serviços gratuitos de assistência linguística das seguintes maneiras (Tabela 8):

Tabela 8: Aviso público

Método	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Sinais e cartazes em áreas altamente visíveis ao 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	X
Menu de voz telefônico fornecendo informações em idiomas diferentes do inglês	
Anúncios de utilidade pública	

G. Envolvimento e divulgação das partes interessadas

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

Tabela 9: Envolvimento e divulgação das partes interessadas

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

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

H. Treinamento da equipe

Para a equipe envolvida na implementação da P.L. 2023, c.263, o treinamento anual inclui os seguintes tópicos (Tabela 10):

Tabela 10: Treinamento da equipe

Tópico	Marque (X) todas as opções aplicáveis
As obrigações legais da agência de fornecer serviços de assistência linguística	X
As políticas e protocolos de acesso linguístico da agência	X
Os recursos e as melhores práticas da agência para fornecer serviços de assistência linguística	X
Como acessar e trabalhar com intérpretes e tradutores	X
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 para manutenção de registros, monitoramento de conformidade e relatórios

1. Monitoramento interno anual

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

Tabela 11: Monitoramento interno anual

Método	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Apoiar o estabelecimento 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 em tempo hábil o Relatório Anual de acordo com a P.L. 2023, c.263	X

2. Manutenção de registros internos

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

Tabela 12: Manutenção de registros internos

Métrica	Marque (X) todas as opções aplicáveis
Frequência de solicitações de serviços de assistência linguística <i>Conforme sugerido, para facilitar a comunicação, a SJTPO criou um endereço de e-mail dedicado para que o público envie solicitações de serviços de assistência linguística. Alternativamente, a SJTPO disponibiliza um Formulário Google em seu site para que o público envie solicitações de serviços de assistência linguística (ou seja, solicitações de tradução).</i>	X
Como as solicitações foram atendidas <i>Até o momento, nenhum membro do público solicitou serviços de assistência linguística. Caso surja a necessidade, o SJTPO detalhará como as solicitações foram atendidas.</i>	X

Métrica	Marque (X) todas as opções aplicáveis
<p>Se os serviços de assistência linguística foram solicitados em idiomas diferentes dos sete exigidos</p> <p><i>Conforme mencionado, a SJTPO disponibiliza um formulário do Google em seu site para que o público possa solicitar serviços de assistência linguística (ou seja, pedidos de tradução). O formulário solicita explicitamente que aqueles que o preenchem indiquem para qual idioma desejam que os materiais sejam traduzidos.</i></p>	<p>X</p>
<p>Como a agência pretende notificar as populações com LEP sobre os serviços de assistência linguística disponíveis</p> <p><i>O SJTPO tem uma página na Internet que detalha o seu programa LEP. O SJTPO inclui sempre uma isenção de responsabilidade nos seus materiais públicos, detalhando como solicitar assistência linguística.</i></p>	<p>X</p>
<p>Como a agência documenta a prestação efetiva de serviços de assistência linguística a indivíduos com LEP</p> <p><i>O SJTPO tem uma página na Internet que detalha o seu programa LEP.</i></p>	<p>X</p>

Apêndice 1: Inventário de documentos essenciais traduzidos A tradução de documentos essenciais é um processo contínuo.

A tradução de documentos vitais é um processo contínuo. À data desta publicação, os seguintes documentos essenciais estão disponíveis ao público nos seguintes idiomas: <https://www.sitpo.org/get-involved/language-access-plan/>.