

Entidade de Assistência ao Estudante de Ensino Superior (HESAA)

Plano de Acesso Linguístico

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

Data de Entrada em Vigor do Plano: 31 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: Christi Peace
- Telefone: 609-588-3300 x1330
- E-mail: LanguageAssistance@hesaa.org
- Site: www.hesaa.org

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

¹ O 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 o 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 que presta serviços diretos ao público.”

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

Entidade de Assistência ao Estudante de Ensino Superior (HESAA) 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.....	7
D. Prestação de serviços de assistência linguística.....	8
E. Métodos de garantia da qualidade	10
F. Aviso público sobre a disponibilidade de serviços de assistência linguística gratuitos	11
G. Envolvimento das partes interessadas e alcance	11
H. Treinamento de funcionários	12
I. Processos de manutenção de registros, monitoramento da conformidade e declaração.....	13
Apêndice 1: inventário de documentos vitais traduzidos.....	14

A. Nossa Agência e como interagimos com o público

1. Missão da Agência

A Entidade de Assistência ao Estudante de Ensino Superior de Nova Jersey (HESAA) é a única agência estadual de Nova Jersey com a missão específica de fornecer informativos e recursos financeiros para que estudantes e famílias deem continuidade aos estudos além do ensino médio. Garantir que os residentes atendidos possam entender os serviços que nossa agência oferece e buscar uma educação universitária acessível é uma parte importante dessa missão.

2. Como interagimos com o público

- A equipe de Atendimento ao cliente da HESAA responde, por telefone ou e-mail, a questões sobre assistência financeira, empréstimos NJCLASS, planos de poupança para faculdade, inscrições para diversos programas HESAA e muito mais.
- O público pode ir ao escritório da HESAA presencialmente para buscar assistência ou pagar os débitos de empréstimos estudantis.
- A equipe de Alcance da HESAA promove palestras presenciais, feiras, festivais e outros eventos comunitários para ajudar a orientar as famílias nos processos de inscrição e aumentar a conscientização sobre os diversos programas da HESAA.
- A equipe de Alcance da HESAA também organiza centenas de webinars virtuais sobre assistência financeira todos os anos.
- A HESAA se comunica com o público por meio de contas de redes sociais (Facebook, Twitter/X e LinkedIn), publicações e nosso site (www.hesaa.org).

3. Entidades participantes

A HESAA possui um escritório centralizado e sem divisões, portanto, toda a agência está coberta por essa lei.

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 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

³ Documentos vitais são definidos no 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."

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.

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:

No momento, a HESAA não identificou a necessidade de incluir idiomas adicionais em nossos serviços de acesso linguístico além dos 7 idiomas mais falados em Nova Jersey. Essa determinação é baseada no número mínimo de ligações que nossa equipe de Atendimento ao cliente recebeu nos últimos anos que exigiram um intérprete para idiomas diferentes dos 7 principais. Nossa agência continuará avaliando regularmente a necessidade de serviços adicionais de idiomas.

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.]

Populações com proficiência limitada em inglês (LEP) que interagem com nossa agência normalmente incluem pais ou responsáveis de estudantes universitários buscando apoio com uma solicitação de assistência financeira ou empréstimo NJCLASS, com base nas interações que nossa equipe de Atendimento ao cliente tem com pessoas que precisam de serviços de interpretação quando ligam para a HESAA ou vão aos nossos escritórios. A maioria das pessoas que precisa de ajuda em um idioma diferente do inglês são aquelas que falam espanhol.

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	
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	
Ajuda de um intérprete qualificado (presencialmente, por telefone e/ou remotamente) para identificar/confirmar o idioma principal da pessoa)	X

Tabela 2: comunicação telefônica

Descrição	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
Autoidentificação voluntária pela pessoa ou seu acompanhante	
Assistência de funcionários treinados para identificar o idioma principal da pessoa	
Ajuda de um intérprete qualificado (presencialmente, por telefone e/ou remotamente) para identificar/confirmar o idioma principal da pessoa)	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	
Chatbot poliglota no site	
Uso de ferramentas de tradução automatizadas apenas para identificar o idioma principal	

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	
Prestadores de serviços terceirizados	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	
Serviços de interpretação ao telefone	X
Serviços de interpretação presenciais	
Serviços de interpretação remotos por vídeo	

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): Espanhol	X
Acesso a materiais de apoio como aparelhos auditivos, dispositivo de tradução portátil, legendas, equipamentos de interpretação simultânea e/ou interpretação remota por vídeo	
Serviços por meio de agências parceiras que atendem aqueles que precisam de materiais de apoio, incluindo:	
A Divisão de Pessoas Surdas e com Dificuldade Auditiva do Departamento de Serviços Humanos	
Outro (especifique): Serviços de retransmissão de Nova Jersey	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	
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	
Realização de testes periódicos de documentos traduzidos e serviços de interpretação em todos os idiomas	
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	

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	
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	
Menu telefônico de voz com informações em idiomas diferentes do inglês	
Anúncios de serviços públicos	
Outro (especifique): A equipe de Atendimento ao cliente recomendará o uso de serviços gratuitos de interpretação por telefone para pessoas que ligam para a HESAA e estão tendo dificuldade para conversar em inglês.	X

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	

Método	Assinale (X) todas as opções aplicáveis
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	
Objetivos claros e mensuráveis para o alcance de programas/específico do serviço e comunicação para alcançar pessoas com LEP de comunidades linguísticas diferentes	
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	

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	
As políticas e protocolos de acesso linguístico da agências	
Os recursos e práticas recomendadas da agência para prestar serviços de assistência linguística	
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	

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	
Coleta e compilação dos dados necessários para a Declaração Anual da agência, em conformidade com P.L. 2023, c.263	
Envio oportuno da Declaração Anual, em conformidade com P.L. 2023, c.263	

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	
Como a agência documenta a prestação efetiva de serviços de assistência linguística para pessoas com LEP	

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:

www.hesaa.org/Pages/TranslatedInventory.aspx