



Treasury-Collecting Division (Divisão de Arrecadação do Tesouro¹ (TCD)) Plano de Acesso a Idiomas e Comunicação (LCAP)²

INTRODUÇÃO

A missão da Divisão de Arrecadação do Tesouro é cobrar impostos sobre a propriedade e todos os outros valores devidos à cidade, ao mesmo tempo que atende os contribuintes de maneira profissional e cortês.

OBJETIVO

O Divisão de Arrecadação do Tesouro criou este Plano de Acesso a Idiomas e Comunicação (LCAP) para definir os protocolos e procedimentos adotados pela TCD para garantir o acesso significativo e universal aos serviços, programas e atividades da TCD por parte de pessoas que se identificam como falantes de um idioma que não seja o inglês e/ou pessoas com deficiência.

Definição de pessoas que falam um idioma que não seja o inglês (LOTE, *Language other than English*)

Pessoas com capacidade limitada em ler, escrever, falar ou entender inglês e podem ter direito a assistência linguística para um determinado tipo de serviço, benefício ou encontro³.

Definição de pessoas com deficiência

Pessoas com deficiência são pessoas que têm uma deficiência física ou mental que lhes limita substancialmente em uma ou mais atividades da vida. Uma atividade principal da vida

¹ Esta é a primeira iteração da tradução do nome do departamento. Queremos trabalhar em colaboração com a comunidade de Boston para continuar melhorando esta tradução. Pedimos e encorajamos que as pessoas façam comentários sobre esta tradução. Envie uma mensagem para nosso gabinete em lca@boston.gov

² Estamos sempre trabalhando para garantir que todos os aspectos dos departamentos sejam acessíveis e para melhorar a acessibilidade em todos os departamentos. Se você tiver alguma dúvida ou comentário sobre qualquer área deste plano departamental, entre em contato com: LCA@Boston.gov

³ **Cláusula de idioma que não o inglês:** Embora entendamos que o termo Proficiência Limitada em Inglês (Limited English Proficiency, LEP) é usado pelo HUD, esta política adota o uso do termo Idioma que não o Inglês (Language other than English, LOTE)



B

pode incluir, mas não está limitada a, ver, ouvir, comer, dormir, andar, ficar de pé, levantar, dobrar, falar, respirar, aprender, ler, concentrar-se, pensar, comunicar e trabalhar.

Este plano será atualizado a cada 2 anos e inclui as seguintes secções:

1. Critérios de idioma e dados da cidade de Boston sobre o número de pessoas que se identificam como LOTE ou têm alguma deficiência.
2. Programas com maior probabilidade de serem usados por indivíduos que são LOTE e/ou têm deficiência
3. Acessibilidade a programas e serviços importantes
4. Recursos disponíveis para indivíduos que são LOTE e pessoas com deficiência
5. Documentos vitais
6. Preencher uma reclamação de acesso a idiomas e comunicação

(1) Critérios de idioma e dados da cidade de Boston sobre o número de pessoas que se identificam como LOTE ou têm alguma deficiência.

Na cidade de Boston, 110.376 indivíduos, ou 16,9% dos residentes, não falam inglês como idioma primário e têm alguma necessidade de acesso ao idioma para falar, ler, escrever ou compreender o inglês. No geral, 15.886 indivíduos, ou 2% da população de Boston, se identificam como portadores de deficiência auditiva e 15.861 indivíduos, ou 2% da população de Boston, se identificam como portadores de deficiência visual. Para mais informações, consulte o [Relatório de dados demográficos dos idiomas da cidade](#) e o [Relatório de dados demográficos sobre deficiência da cidade](#). Para visualizar este relatório em vários idiomas, visite: boston.gov/lca.

A cidade de Boston seguirá os critérios de idioma abaixo para os eventos que patrocinar e para seus documentos e informações.

Interações dos eleitores por toda a cidade

A cidade fornecerá um aviso multilíngue nos seguintes idiomas, informando aos eleitores que a interpretação pode ser disponibilizada mediante solicitação. ASL (língua americana de sinais) é obrigatória para eventos com informações vitais por toda a cidade. Os departamentos consultarão com a LCA e a Comissão de Deficiências para obter mais orientações.

1. Espanhol (latino-americano)
2. Chinês simplificado
3. Chinês tradicional



B

4. Crioulo haitiano
5. Vietnamita
6. Crioulo cabo-verdiano
7. Português (brasileiro)
8. Russo
9. Árabe (padrão)
10. Francês (europeu)
11. Somali

Documentos/informações vitais:

A cidade de Boston deve fornecer documentos/informações vitais nos seguintes idiomas:

- Espanhol (latino-americano)
- Chinês simplificado
- Chinês tradicional
- Crioulo haitiano
- Vietnamita
- Crioulo cabo-verdiano
- Cantonês
- Português (brasileiro)
- Russo
- Árabe (padrão)
- Francês (europeu)
- Somali

Eventos de bairro:

A cidade de Boston fornecerá serviços de interpretação e tradução para eventos da cidade de Boston realizados em bairros específicos com base nos idiomas abaixo.

- **Allston** chinês
- **Back Bay** nenhum
- **Beacon Hill** nenhum
- **Brighton** chinês, espanhol, russo e português
- **Charlestown** chinês
- **Chinatown** chinês
- **Dorchester** espanhol, vietnamita, crioulo haitiano e crioulo cabo-verdiano
- **Downtown** chinês
- **East Boston** espanhol
- **Fenway** chinês
- **Hyde Park** espanhol e crioulo haitiano
- **Jamaica Plain** espanhol



B

- **Longwood** espanhol
- **Mattapan** crioulo haitiano e espanhol
- **Mission Hill** espanhol
- **North End** nenhum
- **Roslindale** espanhol e crioulo haitiano
- **Roxbury** espanhol, crioulo cabo-verdiano e crioulo haitiano
- **South Boston** nenhum
- **South Boston Waterfront** nenhum
- **South End** chinês e espanhol
- **West End** nenhum
- **West Roxbury** crioulo haitiano

(2) Programas ou serviços com maior probabilidade de serem usados por indivíduos que são LOTE e/ou têm uma deficiência

A tabela abaixo descreve as divisões dos departamentos e os seus programas e serviços que têm maior probabilidade de entrar em contato com pessoas que se identificam como LOTE ou pessoas com deficiência.

Divisão	Programas
Caixas	Arrecadações de Pagamento de Impostos: <ul style="list-style-type: none">• Os caixas arrecadam qualquer tipo de pagamento de impostos devidos à cidade de Boston.<ul style="list-style-type: none">○ Cartazes de idiomas são exibidos em cada janela○ A equipe é treinada para usar o Language Line conforme necessário.
Coletores adjuntos	Serviços eleitores direcionados ao público: <ul style="list-style-type: none">• Os eleitores podem ligar ou solicitar pessoalmente informações e pagamentos de impostos gerais.<ul style="list-style-type: none">○ Fornecimento de interpretação de idiomas conforme necessário usando a Language Line e interpretação remota por vídeo (video remote interpretation, VRI). A equipe bilingue também pode ajudar. Janela de título fiscal: <ul style="list-style-type: none">• Títulos fiscais (como imposto imobiliário) podem ser abordados nesta janela. Informações sobre impostos e pagamentos não pagos também podem ser abordadas aqui.



B

	<ul style="list-style-type: none">○ Fornecimento de interpretação de idiomas conforme necessário usando a Language Line e interpretação remota por vídeo (video remote interpretation, VRI). A equipe bilíngue também pode ajudar.
--	--

Para esses programas, a estratégia será garantir que essas populações tenham acesso significativo ao longo de todo o processo, utilizando Language Line, a Interpretação por Transmissão Virtual e avisos traduzidos, conforme descrito no Plano de Acesso a Idiomas e Comunicação.

(3) Acessibilidade para programas e serviços importantes

Nosso gabinete trabalhará em estreita colaboração com o Gabinete de Acesso a Idiomas e Comunicação para obter orientação para garantir acesso significativo a atividades, informações, serviços e programas importantes.

(4) Recursos disponíveis para indivíduos que são LOTE e pessoas com deficiência

A cidade é uma beneficiária de ajuda federal. Portanto, ela tem a obrigação de reduzir as barreiras linguísticas e de comunicação que impeçam o acesso significativo aos serviços e programas governamentais. Cada departamento tem a responsabilidade de pagar pelas seguintes acomodações de tradução, interpretação e tecnologia assistiva para serviços, informações, programas ou eventos fornecidos pela cidade. Isso inclui:

- Interpretação do idioma falado: Pessoalmente, por telefone e por meio de interpretação remota por vídeo
- Interpretação de linguagem de sinais
- Tradução de documentos e informações vitais
- Tradução de materiais escritos
- Acesso às comunicações em tempo real (CART, *Communications Access in Real-Time*)
- Tecnologia assistiva
- Equipamento de interpretação simultânea

(5) Documentos vitais

Em 2023, a Divisão de Arrecadação do Tesouro passou a revisar os formulários, cartas e documentos utilizados na administração de seus programas, identificando os documentos considerados vitais. A Divisão de Arrecadação do Tesouro traduzirá os documentos vitais conforme os recursos permitirem. Documentos vitais que ainda não foram traduzidos incluirão uma notificação curta em vários idiomas informando ao leitor que a comunicação contém informações vitais e explicando como solicitar tradução e formatos acessíveis



B

(Babel Notice) multilíngue. Esse aviso fornece aos eleitores informações de contato para solicitar uma tradução gratuita. Consulte nossos documentos vitais abaixo:

Lista de documentos vitais	
Título do documento	Formatos acessíveis disponíveis:
Amostra de carta de lembrete de retenção fiscal <ul style="list-style-type: none">Esta carta é enviada como um lembrete de quaisquer impostos pendentes que os eleitores possam dever de anos fiscais anteriores. Ele explica como os eleitores podem resolver quaisquer valores de pagamento devidos à cidade de Boston.	<p>Essas cartas são enviadas individualmente aos proprietários em Boston. Essas cartas incluirão uma notificação curta em vários idiomas informando ao leitor que a comunicação contém informações vitais e explicando como solicitar tradução e formatos acessíveis (Babel Notice) em todos os idiomas limiares.</p> <p>❖ Isenção de responsabilidade: Essas cartas são <u>apenas amostras</u> e podem variar de acordo com os eleitores.</p>
Amostra de carta de crédito <ul style="list-style-type: none">Esta carta é enviada pela Divisão de Coleta de Registros Fiscais (Tax Records Collecting Division) para informar os eleitores sobre quaisquer créditos fiscais sobre impostos imobiliários de exercícios fiscais anteriores. Também explica como solicitar reembolso de créditos fiscais devidos aos eleitores.	
Amostra de carta certificada em branco <ul style="list-style-type: none">Esta Carta Certificada é usada para notificar sobre quaisquer transferências e saldos inadvertidos que possam ter sido lançados nas contas de eleitores para o ano fiscal.	
Amostra de carta MUNIS NG <ul style="list-style-type: none">Esta carta alerta os eleitores sobre qualquer falha no processamento de pagamentos de	



B

cheques visados ou ordens de pagamento devidos à cidade de Boston e quais medidas os eleitores podem tomar.	
Amostra de carta IVR NG <ul style="list-style-type: none">• Esta carta alerta os eleitores sobre qualquer falha no processamento de pagamentos telefônicos devidos à cidade de Boston e quais medidas os eleitores podem tomar.	

(6) Como fazer uma reclamação de acesso a idiomas e comunicação

Você tem o direito de fazer uma reclamação se achar que foi alvo de discriminação. A cidade não faz retaliações a indivíduos que fizeram uma reclamação alegando discriminação com base no status de LOTE ou deficiência. Nosso departamento trabalhará em conjunto com o Gabinete de Acesso a Idiomas e Comunicação para processar reclamações.

Como fazer uma reclamação:

- **Presencialmente: Solicite um [formulário de reclamação](#) no seu idioma.**
 - [Large Print Version](#)
 - [Español/ Spanish - Versión en Letra Grande](#)
 - [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole - Vèsyon an gwo lèt](#)
 - [繁體中文/ Traditional Chinese - 大號字印刷版](#)
 - [Tiếng Việt/ Vietnamese - Chữ In Lớn](#)
 - [Kriolu/ Cabo Verdean Creole - Versón na Letra Grandi](#)
 - [Français/ French - Version en gros caractères](#)
 - [Af Soomaali/ Somali - Daabacaada farta weyn](#)
 - [简体中文/ Simplified Chinese - 大号字印刷版](#)
 - [Português/ Brazilian Portuguese - Versão em Letra Grande](#)
 - [Русский/ Russian - Текст крупным шрифтом](#)
 - [العربية/Arabic - نسخة بالخط الكبير](#)
- **Envie um e-mail para: LCA@boston.gov com a sua reclamação.**
- **Ligue para: 617-635-3414 para fazer uma reclamação**
- **Via Correio: Faça o download do [formulário de reclamação](#) e envie para:**
 - 1 City Hall Sq. #500





- Boston, MA 02201
- Language and Communications Access
- Room 817
 - [Large Print Version](#)
 - [Español/ Spanish-Versión en Letra Grande](#)
 - [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole -Vèsyon an gwo lèt](#)
 - [繁體中文/ Traditional Chinese -大號字印刷版](#)
 - [Tiếng Việt/ Vietnamese - Chữ In Lớn](#)
 - [Kriolu/ Cabo Verdean Creole - Versón na Letra Grandi](#)
 - [Français/ French -Version en gros caractères](#)
 - [Af Soomaali/ Somali- Daabacaada farta weyn](#)
 - [简体中文/ Simplified Chinese- 大号字印刷版](#)
 - [Português/ Brazilian Portuguese -Versão em Letra Grande](#)
 - [Русский/ Russian -Текст крупным шрифтом](#)
 - [العربية/Arabic-نسخة بالخط الكبير](#)

- **On-line: Preencha nosso [formulário de reclamação online](#)**
 - [Español/ Spanish](#)
 - [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole](#)
 - [繁體中文/ Traditional Chinese](#)
 - [Tiếng Việt/ Vietnamese](#)
 - [Kriolu/ Cabo Verdean Creole](#)
 - [Français/ French](#)
 - [Af Soomaali/ Somali](#)
 - [简体中文/ Simplified Chinese](#)
 - [Português/ Brazilian Portuguese](#)
 - [Русский/ Russian](#)
 - [العربية/Arabic](#)

