

MENSAGEM DO COMISSÁRIO ADJUNTO

Em nome da Agência de Fiscalização de Alfândega e Proteção de Fronteiras (sigla em inglês, CBP) dos EUA, tenho o prazer de apresentar o Plano de Acesso a Idiomas da CBP, complementar ao Plano de Acesso a Idiomas lançado no dia 18 de novembro de 2016, que estabelece as prioridades de acesso a idiomas da CBP para os Exercícios Fiscais de 2020 e 2021. Este plano resume também os programas e iniciativas atuais de acesso a idiomas da CBP segundo o Decreto Presidencial 13166, *Melhorar o Acesso a Serviços para Indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês* (EO 13166).



A abordagem abrangente da CBP para o controle e gestão de fronteiras, que engloba alfândegas, imigração, segurança de fronteiras e proteção da agricultura em uma única atividade coordenada de apoio, exige da CBP uma comunicação eficaz com comunidades diversificadas dentro e fora dos EUA, que incluem indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês (sigla em inglês, LEP).

A CBP procura garantir que todos os indivíduos com os quais os seus funcionários interagem tenham igual acesso a programas e atividades, qualquer que seja o idioma principal usado para a sua comunicação. A CBP se orgulha de ter desenvolvido vários recursos que oferecem auxílio linguístico, aumentando inclusive o número de funcionários aptos a prestar assistência linguística e o número de cargos que exigem idiomas estrangeiros, além de ampliar o acesso do público a informações e documentos em vários idiomas.

Avaliações e atualizações periódicas dos planos, políticas e procedimentos de acesso a idiomas da CBP ajudarão a garantir que os programas de acesso da Agência sejam eficazes e estejam em conformidade com o EO13166.

Robert E. Perez
Comissário Adjunto

Índice

MENSAGEM DO COMISSÁRIO ADJUNTO.....	i
Declaração da Missão da CBP	1
Objetivo.....	1
Escopo.....	1
Termos Principais	1
Políticas.....	2
Sobre a CBP	2
Histórico.....	3
Plano de Acesso a Idiomas da CBP	4
Siglas.....	19

Declaração da Missão da CBP

Defender as fronteiras dos Estados Unidos, protegendo assim a população contra indivíduos e materiais perigosos, alavancando ao mesmo tempo a competitividade econômica global da Nação ao viabilizar o comércio e as viagens lícitas.

Objetivo

Este Plano Suplementar de Acesso a Idiomas (sigla em inglês, LAP) serve como atualização ao LAP original publicado no dia 18 de novembro de 2016. O plano estabelece padrões, princípios e diretrizes que a CBP utilizará para dar e melhorar o acesso significativo a indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês (LEP) a operações, serviços, atividades e programas da Agência. O LAP Suplementar também implementa a política de acesso a idiomas do Departamento de Segurança Interna (sigla em inglês, DHS) e amplia um sistema estabelecido dentro da CBP para implementar o Decreto Presidencial 13166, [*Melhorar o Acesso a Serviços para Indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês \(no original: Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency\)*](#) (11 de agosto de 2000), que exige, entre outros, que cada agência federal “examine os serviços por ela oferecidos, e desenvolva e implemente um sistema através do qual cada indivíduo LEP possa ter acesso significativo a estes serviços segundo a missão fundamental da agência, sem sobrecarregá-la indevidamente”.

Escopo

As obrigações segundo o Decreto Presidencial 13166 e o LAP Suplementar se aplicam a todos os escritórios e funcionários da CBP que interagem com o público e a todos os métodos de comunicação.

Termos Principais

- A. Bilingue:** Indivíduo fluente em dois idiomas, capaz de atuar profissionalmente no trabalho em qualquer um deles. Isto é diferente de proficiência em mais de um idioma. Por exemplo, um indivíduo com proficiência em um idioma pode ser capaz de cumprimentar um indivíduo LEP no seu idioma nativo, porém, não sendo capaz de atuar profissionalmente em tal idioma. O trabalho de interpretação ou tradução requer que o intérprete ou tradutor seja bilingue e que também tenha habilidades específicas.
- B. Comunicação eficaz:** Nível suficiente de comunicação que permita ao indivíduo LEP essencialmente o mesmo nível de acesso aos serviços oferecidos aos indivíduos não LEP.
- C. Interpretação:** Interpretação diz respeito à comunicação oral – a comunicação imediata de significado de um idioma para outro.

- D. Coordenador de Acesso a Idiomas:** Oficial da CBP cuja função é desenvolver, modificar ou supervisionar a implementação do LAP na Agência.
- E. Plano de Acesso a Idiomas:** Plano que estabelece políticas de acesso a idiomas e cria um sistema que confere acesso significativo a indivíduos LEP a programas e atividades de segurança interna.
- F. Serviços de Assistência Linguística:** Serviços linguísticos orais e/ou escritos necessários para que um indivíduo LEP possa se comunicar eficazmente com funcionários e ter oportunidades de acesso para participar plenamente de serviços, atividades ou outros programas realizados pela CBP.
- G. Indivíduos LEP:** Indivíduos que não falam inglês como seu idioma principal ou que têm uma capacidade limitada de ler, falar, escrever ou entender inglês.
- H. Acesso Significativo:** Assistência linguística que resulta em comunicação precisa, oportuna e eficaz sem nenhum custo para o indivíduo LEP.
- I. Idioma Principal:** Idioma através do qual um indivíduo se comunica com maior eficácia.
- J. Tradução:** Substituição de um texto escrito em um idioma por um texto escrito em outro idioma.

Políticas

A CBP adota a política de acesso a idiomas do [Plano de Acesso a Idiomas do DHS \(no original: DHS Language Access Plan\)](#) (28 de fevereiro de 2012). Sendo assim, a política da CBP é adotar procedimentos razoáveis que permitam que indivíduos LEP tenham acesso significativo, livre de custo, a operações, serviços e outros programas e atividades realizados pela Agência, sem sobrecarregar indevidamente a sua missão fundamental. Esta política se aplica a todos os métodos de comunicação (e.x., verbal (inclusive por telefone); correspondência (inclusive e-mails); sites; circulares; atividades comunitárias; e folhetos, pôsteres, panfletos, e outros documentos que explicam os programas da CBP). Esta política também se aplica a interações com o público, incluindo, mas não se limitando a, interações com forças policiais (e.x. interrogatórios, processamento, etc.).

Sobre a CBP

Com mais de 60.000 funcionários, a CBP é uma das maiores organizações mundiais de aplicação da lei, sendo responsável por manter terroristas e armas afastados dos EUA, enquanto facilita viagens e comércio internacional lícitos. Na qualidade de primeira entidade unificada de fronteiras dos EUA, a CBP adota uma abordagem abrangente para o controle e gestão de fronteiras, englobando alfândegas, imigração, segurança de fronteiras e proteção da agricultura em uma única atividade coordenada de apoio. Os funcionários da CBP são responsáveis pelo cumprimento de centenas de leis e regulamentos dos EUA. Em um dia típico, a CBP recebe mais

de um milhão de visitantes, faz triagem em mais de 81.000 contêineres de carga, captura mais de 1.100 indivíduos em portos de entrada, prende mais de 75 criminosos procurados, e apreende mais de 2 toneladas de narcóticos. Anualmente, a CBP facilita em média mais de três trilhões de dólares em comércio lícito, ao mesmo tempo em que aplica as leis comerciais dos EUA. Ao executar a sua missão de proteger as fronteiras da Nação, os funcionários da CBP reconhecem que são responsáveis pela comunicação eficaz com os indivíduos que interagem com os oficiais da Agência.

Histórico

No dia 11 de agosto de 2000, o Presidente Clinton publicou o Decreto Presidencial 13166 exigindo que cada agência federal “preparasse um plano para melhorar o acesso de indivíduos LEP qualificados a seus programas e atividades realizados a nível federal” e exigindo que cada plano “incluísse as medidas necessárias para que a agência garantisse que cada indivíduo LEP qualificado pudesse ter acesso significativo aos programas e atividades da agência”. O plano de cada agência deve estar em conformidade com os padrões estabelecidos pelas diretrizes LEP publicadas pelo Departamento de Justiça (sigla em inglês, DOJ) intituladas [*Orientações para os Recipientes de Assistência Financeira Federal Segundo o Título VI Proibindo Discriminação contra Origem Nacional Afetando Indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês \(no original, Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons*](#). Especificamente, estas diretrizes incluem uma análise de quatro fatores para identificar e suprir as necessidades linguísticas dos indivíduos LEP. Estes fatores são:

- 1) Número e proporção de indivíduos LEP qualificados ou com probabilidade de serem identificados para cobertura;
- 2) Frequência com a qual os indivíduos LEP entram em contato com o programa;
- 3) Natureza e importância do programa, atividade ou serviço oferecido pelo programa; e
- 4) Recursos disponíveis e custos.

No Exercício Fiscal de 2016, a CBP apresentou um LAP com 15 elementos que explicava como a Agência ofereceria acesso a idiomas para indivíduos LEP e incluía medidas para ampliar o acesso significativo de indivíduos LEP aos programas e atividades da CBP. A CBP implementou a maioria dos elementos do LAP e continua aprimorando e expandindo os serviços linguísticos para os indivíduos LEP para que tenham acesso às operações, serviços, atividades e programas em toda a Agência.

No Ano Fiscal de 2018, o Gabinete de Direitos Cívicos e Liberdades Cívicas do DHS instruiu os componentes do DHS a atualizar os seus LAPs nas seguintes quatro áreas específicas:

- 1) *Grupo de Trabalho para Acesso a Idiomas do Componente* – No caso de ainda não ter sido feito, cada Componente deve considerar o estabelecimento de um grupo de trabalho composto pelos escritórios de programas adequados para auxiliar na avaliação e atualização do seu plano de acesso a idiomas.

- 2) *Ferramentas e Mecanismos de Avaliação* – Cada Componente deve explicar as medidas adotadas para avaliar a eficácia do seu plano, políticas e procedimentos de acesso a idiomas em toda a organização.
- 3) *Avaliações Demográficas* – Cada Componente deve avaliar quais os idiomas/populações LEP são identificados ou atendidos com mais frequência em seus programas e operações, e determinar se os seus serviços de acesso a idiomas estão suprindo as necessidades deste contingente. Os Componentes também devem relatar os desafios na prestação de serviços linguísticos a populações específicas LEP.
- 4) *Novas Tecnologias* – Cada Componente deve fornecer informações sobre iniciativas relativas ao uso de novas tecnologias cujo objetivo é melhorar o acesso a idiomas. Os Componentes que utilizam novas tecnologias devem explicar como garantirão a qualidade dos serviços linguísticos prestados através do uso de tais tecnologias.

Este LAP Suplementar implementa tais instruções. Os elementos encontrados no LAP Suplementar foram atualizados e refletem, portanto, as diferenças na numeração e no conteúdo em relação ao LAP original. Enquanto as áreas intituladas *Grupo de Trabalho para Acesso a Idiomas do Componente*, *Ferramentas e Mecanismos de Avaliação* e *Novas Tecnologias* são discutidas principalmente nos Elementos 1, 2, e 12 respectivamente, a área *Avaliações Demográficas* é discutida nos Elementos 2 e 5 do LAP.

Plano de Acesso a Idiomas da CBP

Elemento 1) Grupo de Trabalho para Acesso a Idiomas: A CBP estabeleceu um Grupo de Trabalho para o Acesso a Idiomas para trabalhar em colaboração com o Coordenador de Acesso a Idiomas a fim de avaliar e atualizar o LAP da Agência. O Grupo de Trabalho para Acesso a Idiomas da CBP foi formado para fornecer informações ao escritório de programas sobre políticas e procedimentos, desafios ao acesso a idiomas, e lições aprendidas durante a implementação do primeiro LAP na CBP. Os membros do grupo de trabalho ajudaram na elaboração do LAP Suplementar e atuaram como principais pontos de contato para diferentes escritórios de programas durante o desenvolvimento do LAP Suplementar. O grupo de trabalho é composto por representantes dos escritórios de programas que têm interação com o público, o que pode incluir interações com indivíduos LEP. Os escritórios de programas identificados são o Escritório de Aquisição (sigla em inglês, OA), Operações Aéreas e Marítimas (idem, AMO), Escritório de Operações de Campo (idem, OFO), Escritório de Informações e Tecnologia (idem, OIT), Relações Públicas Intergovernamentais (idem, IPL), Escritório de Responsabilidade Profissional (idem, OPR), Escritório de Assuntos Públicos (idem, OPA), Apoio a Operações (idem, OS), Escritório de Treinamento e Desenvolvimento (idem, OTD), e Patrulha de Fronteiras dos EUA (idem, USBP). O Gabinete do Diretor Jurídico (idem, OCC) presta serviços jurídicos no que concerne o LAP e seus esforços de implementação.

Elemento 2) Ferramentas e Mecanismos de Avaliação: A CBP realiza avaliações anuais para determinar a eficácia dos serviços linguísticos atuais e se há necessidade de expansão ou melhoramento. Os resultados das avaliações anuais são incorporados a um relatório da situação da implementação que a CBP produz a cada exercício fiscal. Para o Exercício Fiscal de 2018,

uma revisão das informações compiladas por meio da avaliação anual dos serviços linguísticos e em consultoria com os devidos escritórios do programa, auxiliou nas atualizações deste LAP Suplementar, como também na publicação do Relatório sobre a Situação da Implementação do Plano de Acesso a Idiomas do Exercício Fiscal de 2018 da CBP. Os resultados da avaliação do Exercício Fiscal de 2018 indicam que a CBP dedicou recursos adequados para dar aos seus funcionários as ferramentas e a capacitação necessárias para prestar serviços de assistência linguística, e que a CBP continua cumprindo as suas obrigações conforme previsto no LAP da CBP, ao mesmo tempo concentrando-se na segurança das fronteiras do nosso país e viabilizando o comércio e viagens internacionais lícitos.

Atividades Adicionais Planejadas:

- Examinar os registros dos sistemas e3 da USBP e do Acesso Seguro Integrado ao Mainframe do Governo (sigla em inglês, SIGMA) do OFO para identificar as informações disponíveis que foram encontradas pelos funcionários da USBP e do OFO sobre os países de origem e os idiomas dos indivíduos LEP que estão armazenadas nesses sistemas.
- Explorar modificações aos contratos de serviços linguísticos para acrescentar relatórios de dados pelos contratados, visando identificar os idiomas principais solicitados pelos oficiais e agentes para serviços de tradução e interpretação, e os preços cobrados para tais idiomas. Utilizar os dados do Centro de Informação da CBP recebidos do público em formato oral, telefônico e eletrônico para analisar tendências de reclamações e compilar dados demográficos referentes aos idiomas nos quais as comunicações são recebidas.

Elemento 3) Supervisão: A CBP estabeleceu protocolos para supervisão. O Programa de Autoinspeção, que exige dos gerentes da CBP uma autoavaliação anual dos programas e processos e um relatório dos resultados, atualmente é utilizado para monitorar a conformidade com o LAP. Além de realizar uma revisão anual, a CBP utiliza o Programa de Autoinspeção para monitorar a conformidade com determinados elementos do LAP. O Escritório de Privacidade e Diversidade (PDO) trabalha em coordenação com os pontos de contato do escritório de programas para garantir a pronta conformidade com o LAP.

Atividades Adicionais Planejadas:

- Realizar monitoramento e avaliação periódicos do LAP da CBP e preparar relatórios anuais sobre a situação da implementação.
- Utilizar o Programa de Autoinspeção para monitorar a conformidade com as principais disposições da Diretriz Número 2130-031 da CBP: *Papéis e Responsabilidades dos Funcionários e Escritórios de Alfândega e Proteção de Fronteiras dos EUA referentes à Provisão de Acesso a Idiomas (Responsibilities of U.S. Customs and Border Protection Offices and Personnel Regarding Provision of Language Access)*.

Elemento 4) Aviso aos Funcionários: A CBP forneceu aos funcionários informações sobre as responsabilidades de acesso aos idiomas do CBP e os recursos linguísticos disponíveis, incluindo as responsabilidades da Agência e recursos disponíveis para dar assistência linguística aos

falantes de idiomas indígenas. O Grupo de Trabalho para o Acesso a Idiomas da CBP continuará instruindo os escritórios sobre as responsabilidades do acesso aos idiomas no âmbito dos escritórios, o que será futuramente ampliado para incluir também a conscientização e instrução dos funcionários.

Adicionalmente, a CBP implementou o seguinte:

- Lançou um plano de comunicação centrado nas suas obrigações e recursos para viabilizar o acesso a idiomas aos falantes de línguas indígenas. O plano de comunicação incluiu: um sistema informativo com slides apresentados em monitores de vídeo nas localizações de campo da CBP em todo o país; um artigo eletrônico postado na página Intranet CBPnet; um resumo incluído em um e-mail da Central CBP enviado a todos os funcionários da CBP com links a auxílios de assistência linguística para o trabalho; e um artigo na circular eletrônica do PDO, enviado por e-mail a todos os funcionários da CBP.
- Informou os agentes da Patrulha de Fronteira sobre suas responsabilidades, segundo a diretriz sobre acesso a idiomas, e sobre os recursos disponíveis para auxiliar na prestação de serviços linguísticos através de um módulo de chamada.
- Postou um link para a Ferramenta de Identificação de Idiomas Indígenas na página de Links Informativos para os Funcionários da USBP no site CBPnet.

Atividades Adicionais Planejadas: Com o intuito de informar os funcionários da CBP sobre o LAP, a CBP:

- Desenvolverá um plano abrangente de comunicação.
- Postará o LAP Suplementar no site público da Agência.
- Afixará o *Pôster de Identificação Falo o Idioma (I Speak)* e o *Pôster de Identificação Falo o Idioma Indígena* nos locais de operação da USBP e do OFO em todo o país.
- Fornecerá notificações anuais aos funcionários sobre o progresso na implementação dos elementos do LAP.

Elemento 5) Priorização: A CBP prioriza serviços linguísticos baseados em uma gama de fatores como: importância do serviço prestado; natureza da interação; frequência de solicitação de um serviço ou frequência de ocorrência; e prevalência de usuários de idiomas específicos. O Escritório de Operações de Campo e a Patrulha de Fronteiras dos EUA avaliam suas necessidades de serviços de interpretação e tradução, e utilizam uma variedade de métodos para prestar os serviços necessários.

Atividades Adicionais Planejadas:

- Determinar as necessidades de serviços de tradução e interpretação do OFO e da USBP por meio da identificação dos idiomas principais encontrados pelos oficiais e agentes, bem como a avaliação da frequência de uso de idiomas específicos.
- Relatar anualmente as medidas do OFO e da USBP para priorizar a tradução de materiais com base na prevalência dos idiomas encontrados e das necessidades específicas de programas como Global Entry, Sistema Eletrônico para Autorização de Viagens (sigla em inglês, ESTA), e Sistema de Atualização de Visto Eletrônico (idem, EVUS).

Elemento 6) Procedimentos/Protocolos de Acesso a Idiomas: A CBP estabeleceu procedimentos a serem seguidos pelos seus funcionários a fim de prestar serviços linguísticos a indivíduos LEP, inclusive aqueles que falam um idioma indígena, com os quais interagem em atividades diárias. Os procedimentos de acesso a idiomas incluem as seguintes instruções: como reconhecer um indivíduo LEP; identificar o idioma principal de um indivíduo; identificar situações que exigem assistência linguística; e como acessar recursos para assistência linguística. Os protocolos incluem limitar o uso do intérprete a comunicações breves e diretas em se tratando de familiares, amigos e outras pessoas viajando ou detidas com o indivíduo LEP, quando os recursos aprovados não estiverem prontamente disponíveis, ou em situações de emergência.

Os funcionários que podem prestar serviços de assistência linguística incluem, dependendo da situação: funcionários bilingues, oficiais da CBP e especialistas em agricultura que tenham sido testados e tenham recebido uma classificação de proficiência segundo a [Diretriz Número 51451-004B da CBP \(no original, CBP Directive Number 51451-004B\)](#), “Programa de Assistência em Idiomas Estrangeiros” e, caso os serviços significativos de assistência linguística estejam sendo prestados em espanhol, os funcionários da CBP, por exemplo, agentes de interdição área e marinha, agentes de patrulha de fronteira, especialistas em agricultura da CBP, e oficiais da CBP que tenham recebido capacitação em espanhol durante seu treinamento básico na academia estarão prestando os serviços. Embora os funcionários que tenham concluído o treinamento em idiomas da CBP e/ou obtido uma classificação de proficiência do Programa de Assistência em Idiomas Estrangeiros possam prestar serviços de assistência linguística em certas situações, estes funcionários não são necessariamente bilingues. Funcionários da CBP com um conhecimento rudimentar de um idioma além do inglês não serão considerados “membros bilingues da equipe”. Talvez seja necessário contratar um intérprete ou usar um funcionário bilingue quando a interação envolver informações complexas ou durar um longo período de tempo, e quando direitos, saúde e segurança estiverem envolvidos. No entanto, nem sempre é necessário contratar um intérprete ou usar um membro da equipe bilingue em todas as situações.

Além disso, a CBP implementou o seguinte:

- Firmou um acordo entre agências com o Serviço de Cidadania e Imigração dos EUA (sigla em inglês, USCIS) para acessar a sua linha direta de idiomas para a prestação de serviços de interpretação de idiomas durante o horário comercial em dias úteis.
- Estabeleceu contratos individuais em alguns escritórios de campo para serviços de interpretação de idiomas que podem ser acessados a qualquer momento. Muitos dos contratos individuais fazem parte dos Contratos Gerais de Aquisição para Serviços Linguísticos do

DHS. Aqueles que ainda não forem cobertos pelos Contratos Gerais de Aquisição para Serviços Linguísticos do DHS podem fazer uma transferência quando um novo contrato for adjudicado.

- Continuou exigindo o conhecimento do idioma espanhol para cargos de agentes da Patrulha de Fronteiras.
- Estabeleceu um contrato nacional com a Patrulha de Fronteiras dos EUA para serviços de interpretação de idiomas que podem ser acessados por telefone quando funcionários aptos a prestar serviços linguísticos não estiverem disponíveis.
- Desenvolveu, divulgou e postou na Intranet da CBP para facilitar o acesso, várias ferramentas e recursos para auxiliar os funcionários da CBP na prestação de serviços linguísticos para indivíduos LEP. Estas ferramentas e recursos incluem o seguinte: 1.) *Pôster de Identificação Falo o Idioma*; 2.) *Pôster de Identificação Falo o Idioma Indígena*; 3.) *Guia de Identificação Falo o Idioma*; 4.) *Guia de Identificação Falo o Idioma Indígena*; 5.) *Perguntas Frequentes sobre o Acesso a Idiomas*; 6.) *Protocolo para a Identificação de Indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês e Prestação de Serviços Linguísticos*; e 7.) *Comunicação Eficaz com Indivíduos com Proficiência Limitada em Inglês*.
- Incorporou várias ferramentas mencionadas acima em módulos de treinamento obrigatório para os oficiais e agentes de atendimento e agentes especiais intituladas “*Evitando e Lidando com Abuso e Agressão Sexual de Indivíduos em Centros de Acolhimento da CBP*.”
- Promulgou uma diretriz de acesso a idiomas para toda a Agência: Diretriz Número 2130-031 da CBP: *Papéis e Responsabilidades dos Funcionários e Escritórios de Alfândega e Proteção de Fronteiras dos EUA referentes à Provisão de Acesso a Idiomas*, para definir papéis e responsabilidades dos funcionários da CBP pelo acesso significativo de indivíduos LEP aos programas e atividades da Agência.
- Divulgou listas de chamada ao OFO e à USBP noticiando oficiais e agentes sobre suas responsabilidades segundo a diretriz da Agência sobre acesso a idiomas: Diretriz Número 2130-031 da CBP: *Papéis e Responsabilidades dos Funcionários e Escritórios de Alfândega e Proteção de Fronteiras dos EUA referentes à Provisão de Acesso a Idiomas*.
- Notificou a equipe de supervisores da USBP por meio de um memorando (data: 24 de abril de 2019) do Chefe de Patrulha de Fronteiras dos EUA sobre os papéis e responsabilidades da USBP segundo a diretriz da Agência sobre acesso a idiomas: Diretriz Número 2130-031 da CBP: *Papéis e Responsabilidades dos Funcionários e Escritórios de Alfândega e Proteção de Fronteiras dos EUA referentes à Provisão de Acesso a Idiomas*.

Atividades Adicionais Planejadas:

- Desenvolver e publicar procedimentos operacionais padrão (sigla em inglês, SOP) de apoio ao acesso a idiomas para oficiais e agentes uniformizados do OFO e da USBP.

- Adjudicar novos contratos para serviços linguísticos segundo os Contratos Gerais de Aquisição para Serviços Linguísticos do DHS.

Elemento 7) Procedimentos de Controle de Qualidade: A CBP desenvolveu e implementou procedimentos de controle de qualidade para garantir que os funcionários usem suas habilidades linguísticas de maneira precisa e competente, e para garantir a alta qualidade de serviços linguísticos prestados por indivíduos terceirizados. Em todo o país, exige-se dos agentes da Patrulha de Fronteiras conhecimento do idioma espanhol, sendo que são treinados e testados para avaliar o nível de proficiência. Exige-se que os oficiais da CBP lotados na fronteira sudoeste, em Miami e Porto Rico tenham conhecimento do idioma espanhol, sendo treinados e testados para avaliar o nível de proficiência. O OFO utiliza um sistema de avaliação telefônica para determinar a proficiência linguística dos oficiais e dos especialistas em agricultura da CBP que participam do Programa de Assistência em Idiomas Estrangeiros (sigla em inglês, FLAP) do OFO. Os testes são realizados e avaliados por prestadores de serviços privados e pelo Departamento de Estado. As diretrizes do FLAP da CBP exigem que as classificações de proficiência utilizadas nos testes estejam alinhadas à “escala federal de classificação de proficiência ILR (*Interagency Language Roundtable*) ou o seu equivalente”. Exige-se dos oficiais das AMO o conhecimento do idioma espanhol, sendo treinados e testados para avaliar o nível de proficiência.

O site CBP.gov tem uma seção de Perguntas/Comentários/Reclamações com um mecanismo de feedback e um número de discagem gratuita (877-227-551) onde as pessoas podem fazer elogios, reclamações ou informações relativas ao serviço. A seção de Perguntas/Comentários/Reclamações também pode ser acessada em espanhol através de um link intitulado “*Communicarse con Nosotros*”, onde as informações da seção são dadas em espanhol e os falantes deste idioma podem enviar elogios ou reclamações sobre as suas experiências com a CBP no idioma espanhol. Esta página também oferece respostas em espanhol a perguntas feitas com frequência. Ao telefonar, os indivíduos podem acessar o sistema de Resposta Interativa de Voz (IVR) em inglês e espanhol, e o IVR para o Sistema de Atualização de Visto Eletrônico (EVUS) inclui também o mandarim. O site CBP.gov contém um link para página do Escritório de Direitos Civis e Liberdades Civis do DHS onde as pessoas podem protocolar uma queixa sobre direitos civis ou liberdades civis contra as políticas e atividades da CBP, ou contra medidas tomadas pelos funcionários da CBP. O site DHS.gov aceita reclamações na sua “*Home Page*” na seção “*How Do I?*” O site do DHS aceita comentários na página “*Contact Us*” no item “*Give Feedback.*”

Para garantir que os intérpretes usados pela CBP sejam eficazes em sua comunicação, sugere-se que os funcionários da CBP verifiquem se o intérprete está familiarizado com a terminologia especializada da Agência, como “asilo”, “admissão”, “isenção de vistos”, “liberdade condicional” e “remoção acelerada”, e verifiquem com o indivíduo LEP se ele entende o intérprete, pedindo-lhe que repita as informações.

Atividades Adicionais Planejadas:

- Examinar termos, condições e exigências para relatórios dos contratos/pedidos existentes para acesso a idiomas a fim de determinar se a CBP deve pedir que os seus fornecedores compartilhem informações sobre proficiência, como certificados, avaliações de qualificação

de proficiência, experiência e treinamento referentes aos intérpretes e tradutores que prestam serviços linguísticos à CBP.

- Garantir que os termos, condições e exigências para relatórios de contratos/pedidos futuros para serviços de acesso a idiomas exijam que seus fornecedores compartilhem informações sobre a proficiência, como certificados, avaliações de qualificação de proficiência, experiência e treinamento referentes aos intérpretes e tradutores que prestam serviços linguísticos à CBP.

Elemento 8) Rastreamento de Dados: A CBP documenta e rastreia o uso de intérpretes terceirizados. A USBP utiliza o Sistema e3 para verificar os idiomas falados por indivíduos LEP por ela capturados ou detidos temporariamente. O OFO utiliza o sistema de processamento SIGMA para verificar os idiomas falados por indivíduos LEP processados e/ou temporariamente detidos pelos seus funcionários. O Centro de Informações da CBP verifica e documenta os idiomas estrangeiros de todas as comunicações recebidas.

Atividades Adicionais Planejadas:

- Compilar e analisar os dados recebidos pelo Acordo Interagências da Linha de Idiomas do USCIS referente ao número de pedidos de assistência linguística, recursos despendidos e localização geográfica dos pedidos.
- Explorar modificações aos contratos de serviços linguísticos, quando for o caso, exigindo relatórios adicionais sobre os idiomas principais e o preço cobrado para idiomas específicos.
- Rever e analisar reclamações recebidas pelo Centro de Informações da CBP e pelo Escritório de Direitos Cíveis e Liberdades Cíveis do DHS a fim de identificar tendências e áreas a serem melhoradas na prestação de serviços de acesso a idiomas.

Elemento 9) Recursos: A CBP realiza uma avaliação anual do progresso da implementação do LAP para avaliar os serviços de assistência linguística prestados por funcionários e terceirizados, identificando recursos existentes e descrevendo necessidades de financiamento e contratos. Os membros do Grupo de Trabalho para o Acesso a Idiomas da CBP são responsáveis pela realização de pesquisas e pela apresentação de informações sobre atividades relacionadas ao acesso a idiomas para os seus escritórios de programas, como idiomas estrangeiros mais frequentemente solicitados, documentos traduzidos em idiomas estrangeiros, e relatórios sobre o uso de intérpretes e tradutores terceirizados para prestar serviços de assistência linguística.

Atividades Adicionais Planejadas:

- Continuar realizando revisões anuais dos serviços linguísticos a fim de determinar se os recursos estão sendo alocados de forma eficiente e eficaz. A revisão avaliará os serviços linguísticos prestados por funcionários e terceirizados, os idiomas principais e os gastos com recursos.

- Nomear representantes dos escritórios relevantes da CBP para participar do novo processo de concorrência para o próximo Contrato Geral de Aquisição para Serviços Linguísticos do DHS previsto para começar no Exercício Fiscal de 2020. Por meio deste novo processo de concorrência, a CBP explorará a possibilidade de estabelecer um único contrato de serviços linguísticos para todos os seus escritórios de programas, visando oferecer serviços de assistência linguística em âmbito nacional e recursos aprimorados, como a geração ampliada de relatórios.

Elemento 10) Interação com as Comunidades LEP: A CBP interage com comunidades LEP e outras partes interessadas para avaliar a eficácia dos serviços linguísticos. O OPA avalia a necessidade de traduzir e divulgar avisos nos idiomas adequados sobre políticas e atividades. A CBP melhorou a sinalização em portos de entrada e divulga um vídeo em inglês, árabe, francês, alemão, japonês, coreano, chinês tradicional, russo e espanhol em 20 aeroportos internacionais, que contém informações práticas sobre o processo de entrada para passageiros em desembarque.

A CBP desenvolveu uma [página](#) de acesso a idiomas no site CBP.gov que inclui um centro de recursos multilinguísticos para oferecer ao público informações e documentos traduzidos.

Informações adicionais sobre os mecanismos de contato da CBP para o público podem ser encontradas acima no Elemento 7) Procedimentos para o Controle de Qualidade.

Atividades Adicionais Planejadas:

- Facilitar sessões de feedback nas comunidades LEP e partes interessadas para solicitar a opinião pública sobre as interações com os funcionários da CBP e sobre os provedores de serviços de idiomas.
- Viabilizar o alcance da mídia em comunidades LEP, usando vários canais de mídia e idiomas diferentes; publicar avisos traduzidos, e realizar pesquisas de opinião pública.

Elemento 11) Cronogramas: Descrever os cronogramas e referências para as medidas a serem adotadas.

Atividades Adicionais Planejadas:

- Revisar, conforme for necessário, cronograma, referências e escritórios responsáveis por programas listados no *Anexo A: Plano de Implementação* a seguir na página 13 deste LAP Suplementar.

Elemento 12) Tecnologia: A CBP continua explorando tecnologias existentes e futuras que possam auxiliar os funcionários da CBP na prestação de assistência linguística a indivíduos LEP.

Atividades Adicionais Planejadas:

- Explorar o uso de aplicativos de linguagem de máquina para auxiliar no oferecimento de assistência linguística a indivíduos LEP.

Anexo A: Plano de Implementação

Medidas para Melhorar o Acesso a Idiomas na CBP – Programas e Atividades Realizados						
Elemento	Medidas	Resultados(s)	Escritório Central	Escritório de Apoio	Data Planejada	Situação/ Comentário
Elemento 1) Grupo de Trabalho para o Acesso a Idiomas	Estabelecer um Grupo de Trabalho para o Acesso a Idiomas	A CBP estabeleceu um Grupo de Trabalho para o Acesso a Idiomas para trabalhar em colaboração com o Coordenador de Acesso a Idiomas, com o intuito de avaliar e atualizar o LAP da Agência.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	N/A	Concluída
Elemento 2) Ferramentas e Mecanismos de Avaliação	Determinar a eficácia dos serviços linguísticos atuais disponíveis e das necessidades de expansão e melhoria.	Rever as informações compiladas na avaliação dos serviços linguísticos do Exercício Fiscal de 2017 e consultar os escritórios de programas adequados para auxiliar na atualização do LAP da CBP.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Exercício Fiscal 2019 T1	Concluída
		Rever o sistema e3 de registros para determinar as informações disponíveis sobre os países de origem e os idiomas dos indivíduos LEP com os quais os funcionários da CBP interagem.	USBP	PDO	Exercício Fiscal 2020 T2	

		Rever o sistema SIGMA de registros para determinar as informações disponíveis sobre os países de origem e os idiomas dos indivíduos LEP com os quais os funcionários da CBP interagem.	OFO	PDO	Exercício Fiscal 2020 T2	
		Explorar modificações aos contratos de serviços linguísticos para criar registros adicionais de dados por parte dos contratados para identificar quais são os idiomas solicitados para interpretação e tradução por oficiais e agentes e quais são os preços cobrados para estes idiomas.	OA OFO USBP	PDO	Exercício Fiscal 2021 T2	
		Utilizar os dados do Centro de Informação da CBP recebidos do público em formato oral, telefônico e eletrônico para analisar tendências de reclamações e compilar dados demográficos para os idiomas nos quais as comunicações são recebidas.	IPL	PDO	Exercício Fiscal 020 T4	
Elemento 3) Supervisão	Estabelecer protocolos para autoridade e supervisão.	Realizar monitoramento e avaliações periódicas sobre a implementação do LAP da CBP e preparar um relatório anual da situação da implementação.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Anual	
		Utilizar o Programa de Autoinspeção para monitorar as provisões principais da Diretriz Número 2130-031 da CBP: <i>Papéis e Responsabilidades dos Funcionários e Escritórios de Alfândega</i>	PDO	OFO USBP	Anual	

		<i>e Proteção de Fronteiras dos EUA referentes à Provisão de Acesso a Idiomas.</i>				
Elemento 4) Aviso aos Funcionários	Informar os funcionários sobre as responsabilidades da CBP referente ao acesso a idiomas e sobre os recursos linguísticos disponíveis, incluindo as responsabilidades da Agência e os recursos para prestar assistência linguística a falantes de idiomas indígenas.	Desenvolver um plano abrangente de comunicação.	PDO	OPA	Exercício Fiscal 2020 T3	
		Postar o LAP Suplementar no site público da Agência.	OPA	PDO	A ser determinada com base na data da aprovação do LAP	
		Divulgar avisos sobre a publicação do LAP Suplementar aos funcionários da CBP através de e-mail (e.x., Central CBP) e do Sistema Interno de Exibição de Informações (sigla em inglês, IDS) da Agência.	OPA	PDO	A ser determinada com base na data da aprovação do LAP	
		Afixar o <i>Pôster de Identificação Falo o Idioma</i> e o <i>Pôster de Identificação Falo o Idioma Indígena</i> nos locais de operação da USBP e do OFO em todo o país	OFO USBP	PDO	Exercício Fiscal 2020 T3	
		Fornecer aos funcionários uma notificação anual sobre o progresso da implementação dos elementos do LAP.	PDO	OPA	Anual	
Elemento 5) Priorização	Priorizar os serviços linguísticos do OFO e da USBP com base na importância dos serviços ou interações, frequência de uso e demografia.	Identificar os idiomas principais encontrados pelo OFO.	OFO	PDO	Exercício Fiscal 2020 T4	
		Identificar os idiomas principais encontrados pela USBP.	USBP	PDO	Exercício Fiscal 2020 T4	
		Determinar a frequência de pedidos para cada idioma principal encontrado pelo OFO.	OFO	PDO	Exercício Fiscal 2020 T4	

		Determinar a frequência de pedidos para cada idioma principal encontrado pela USBP.	USBP	PDO	Exercício Fiscal 2020 T4	
		Providenciar um relatório anual das medidas adotadas para priorizar a tradução de materiais com base na prevalência dos idiomas encontrados pelo OFO e nas necessidades específicas de programas como o Global Entry, ESTA e EVUS.	OFO	PDO	Exercício Fiscal 2021 T2	
		Providenciar um relatório anual das medidas adotadas para priorizar a tradução de materiais com base na prevalência dos idiomas encontrados pela USBP.	USBP	PDO	Exercício Fiscal 2021 T2	
Elemento 6) Procedimentos/ Protocolos de Acesso a Idiomas	Estabelecer procedimentos para os funcionários prestarem serviços linguísticos a indivíduos LEP com os quais interagem em suas atividades diárias.	Promulgar e promover em toda a Agência a diretriz para acesso a idiomas: Diretriz Número 2130-031 da CBP: <i>Papéis e Responsabilidades dos Funcionários e Escritórios de Alfândega e Proteção de Fronteiras dos EUA referentes à Provisão de Acesso a Idiomas</i> , a fim de definir papéis e responsabilidades dos funcionários da CBP quanto ao acesso significativo de indivíduos LEP aos programas e atividades da Agência.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Exercício Fiscal 2019 T3	Concluída
		Fazer a transição de novos contratos de serviços linguísticos segundo o Contrato Geral de Aquisição para Serviços Linguísticos do DHS.	OA OFO USBP	PDO	Exercício Fiscal 2021 T4	
		Desenvolver e emitir SOPs específicos referentes à missão para o apoio ao acesso a idiomas para oficiais uniformizados.	OFO	PDO OCC	Exercício Fiscal 2021 T1	

		Desenvolver e emitir SOPs específicos referentes à missão para o apoio ao acesso a idiomas para agentes uniformizados.	USBP	PDO OCC	Exercício Fiscal 2021 T1	
Elemento 7) Procedimentos de Controle de Qualidade	Desenvolver e implementar procedimentos de controle de qualidade para garantir que funcionários usem suas habilidades linguísticas de maneira precisa e competente, como também para garantir a alta qualidade de serviços linguísticos prestados por indivíduos terceirizados.	Examinar termos, condições e exigências para relatórios dos contratos/pedidos existentes para acesso a idiomas a fim de determinar se a CBP deve pedir que os seus fornecedores compartilhem informações sobre a proficiência, como certificados, avaliações de qualificação de proficiência, experiência e treinamento, dos intérpretes e tradutores que prestam serviços linguísticos à CBP.	OA	PDO	Exercício Fiscal 2021 T1	
		Garantir que termos, condições e exigências para relatórios de contratos/pedidos futuros para serviços de acesso a idiomas exijam que seus fornecedores compartilhem informações sobre a proficiência, como certificados, avaliações de qualificação de proficiência, experiência e treinamento, dos intérpretes e tradutores que prestam serviços linguísticos à CBP.	OA	PDO	Exercício Fiscal 2021 T4	
Elemento 8) Verificação de Dados	Documentar e verificar o uso de intérpretes contratados.	Compilar e analisar os dados recebidos pelo Acordo Interagências da Linha de Idiomas do USCIS referente ao número de pedidos de assistência linguística, recursos ampliados e localização geográfica dos pedidos.	PDO	OFO	Exercício Fiscal 2021 T2	

		Explorar modificações aos contratos de serviços linguísticos, quando for o caso, a fim de solicitar relatórios adicionais sobre os idiomas principais e os preços cobrados para idiomas específicos.	OA	PDO	Exercício Fiscal 2021 T3	
		Rever e analisar reclamações recebidas pelo Centro de Informações da CBP e pelo Escritório de Direitos Cíveis e Liberdades Cíveis do DHS a fim de identificar tendências e áreas a serem melhoradas na prestação de serviços de acesso a idiomas.	PDO	IPL	Exercício Fiscal 2020 T4	
Elemento 9) Recursos	Avaliar o progresso na implementação do LAP na prestação de serviços de assistência linguística, identificando recursos existentes, e descrevendo necessidades de financiamento e contratos.	Continuar realizando revisões anuais aos serviços linguísticos a fim de determinar se os recursos estão sendo alocados de forma eficiente e eficaz. A revisão avaliará os serviços linguísticos prestados por funcionários e terceirizados, os idiomas principais encontrados e os gastos com recursos.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Anual	
		Nomear representantes dos escritórios relevantes da CBP para participar do novo processo de concorrência para o próximo Contrato Geral de Aquisição para Serviços Linguísticos do DHS.	PDO	OA OFO OS USBP	Exercício Fiscal 2019 T3	Concluída
		Explorar a possibilidade de estabelecer um único contrato de serviços linguísticos para todos os escritórios de programas da CBP visando oferecer serviços de assistência linguística em âmbito nacional e recursos aprimorados, como a geração ampliada de relatórios.	PDO	OA OFO OS USBP	Exercício Fiscal 2021 T3	

Elemento 10) Interação com as Comunidades LEP	Interagir com comunidades LEP e outras partes interessadas para avaliar a eficácia dos serviços linguísticos.	Facilitar sessões de feedback nas comunidades LEP e partes interessadas para solicitar a opinião pública sobre as interações com os funcionários da CBP e sobre os provedores de serviços de idiomas.	IPL	PDO	Exercício Fiscal 2021 T3	
		Viabilizar o alcance da mídia em comunidades LEP, usando vários canais de mídia e idiomas diferentes; publicar avisos traduzidos, e realizar pesquisas de opinião pública.	OPA	PDO	Em andamento	
Elemento 11) Cronogramas	Descrever os cronogramas e as referências para as medidas a serem adotadas.	Rever, conforme for necessário, os cronogramas, referências e escritórios de programas responsáveis listados no <i>Anexo A: Plano de Implementação</i> na página 13 deste LAP Suplementar.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Em andamento	
Elemento 12) Tecnologia	Explorar tecnologias atuais e futuras que possam auxiliar os funcionários da CBP no oferecimento de assistência linguística a indivíduos LEP.	Explorar o uso de aplicativos de linguagem de máquina para auxiliar no oferecimento de assistência linguística a indivíduos LEP.	OIT	OFO USBP OS PDO	Em andamento	

Siglas

AMO	Air and Marine Operations – Operações Aéreas e Marítimas
DHS	Department of Homeland Security – Departamento de Segurança Interna
ESTA	Electronic System for Travel Authorization – Sistema Eletrônico para Autorização de Viagens
EVUS	Electronic Visa Update System – Sistema de Atualização de Visto Eletrônico
IPL	Intergovernmental Public Liaison – Relações Públicas Intergovernamentais
LEP	Limited English Proficiency – Proficiência Limitada em Inglês
OA	Office of Acquisition – Escritório de Aquisições
OCC	Office of Chief Counsel – Gabinete do Diretor Jurídico
OFO	Office of Field Operations – Escritório de Operações de Campo
OIT	Office of Information and Technology – Escritório de Informações e Tecnologia
OPA	Office of Public Affairs – Escritório de Assuntos Públicos
OPR	Office of Professional Responsibility – Escritório de Responsabilidade Profissional
OS	Operations Support – Apoio a Operações
OTD	Office of Training and Development – Escritório de Treinamento e Desenvolvimento
PDO	Privacy and Diversity Office – Escritório de Privacidade e Diversidade
POE	Port of Entry – Porto de Entrada
SOP	Standard Operating Procedures – Procedimentos Operacionais Padrão
USBP	U.S. Border Patrol – Patrulha de Fronteiras dos EUA
USCIS	U.S. Citizenship and Immigration Service – Serviços de Cidadania e Imigração dos EUA