



Secretaria Executiva de Energia e Assuntos Ambientais

DEPARTAMENTO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO
E
ORIENTAÇÃO PARA COMUNICAÇÃO E
ENGAJAMENTO COMUNITÁRIOS
2024

Índice

I.	INTRODUÇÃO	6
II.	FINALIDADE	6
III.	POLÍTICA E APLICABILIDADE.....	6
IV.	IDENTIFICAÇÃO DA COMUNIDADE A SER IMPACTADA POR UM PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO ESPECÍFICO	6
	Ferramenta CJEST	7
	Ferramenta de Triagem de JA.....	7
	Ferramenta de Triagem de Populações de Justiça Ambiental de MA.....	7
	Ferramenta de Idiomas Falados em Massachusetts.....	7
	Ferramenta de JA do DPH.....	7
V.	AVALIAÇÃO DA NECESSIDADE DE UM PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO OU DE MAIS ENGAJAMENTO DA COMUNIDADE	8
	Identificar e desenvolver uma estratégia de engajamento comunitário para as principais ações, atividades e/ou programas da agência.....	8
	Uso do poder discricionário da agência para exigir ou não um plano de envolvimento público.....	9
VI.	PRINCIPAIS ELEMENTOS PARA A REALIZAÇÃO DE CONTATOS COM A COMUNIDADE OU PARTICIPAÇÃO PÚBLICA.....	9
	Quando recorrer a um plano de envolvimento público para as principais ações, atividades e/ou programas da agência.....	10
	Identificar o idioma falado por pessoas com proficiência limitada em inglês (LEP).....	10
	Tradução de materiais	11
	Serviços de interpretação (virtual ou presencial).....	12
	Horário e local das reuniões públicas	13
	Reuniões de opção remota/virtual	13
	Acomodações da Lei dos Americanos com Deficiência (“ADA”)	13
VII.	PRÁTICAS RECOMENDADAS DE ENGAJAMENTO	14
	Informar os constituintes sobre as principais ações, atividades e/ou programas da agência	14
	Consultar os constituintes sobre as principais ações, atividades e/ou programas da agência	15
	Fornecer avisos em tempo hábil.....	16
	Incorporar o feedback dos constituintes (quando aplicável)	16
	Publicações estaduais	16
	Manter as relações e/ou acompanhar os constituintes	17
	Uso de repositórios de informações.....	17

Uso de meios de comunicação alternativos	17
VIII. ORIENTAÇÃO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO	17
Treinamento dos funcionários	17
IX. MONITORAMENTO E ANÁLISE DO PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO	18
X. DÚVIDAS/RECLAMAÇÕES	18

DEFINIÇÕES

Departamento ou DPU: O Departamento de Serviços Públicos de Massachusetts.

Divisão: Um braço do Departamento que é responsável pela supervisão de uma função específica do Departamento.

População de justiça ambiental (ou “JA”): um bairro que atende a um ou mais dos seguintes critérios: (i) a renda familiar média anual ser inferior a 65 por cento da renda familiar média anual estadual; (ii) as minorias representarem 40 por cento ou mais da população; (iii) 25 por cento ou mais das famílias não terem proficiência na língua inglesa; ou (iv) as minorias representarem 25 por cento ou mais da população e a renda familiar média anual do município em que o bairro está localizado ser inferior a 150 por cento da renda familiar média anual estadual.¹

Árbitro de audiência: Um advogado designado pela Comissão,² nos termos das Leis Gerais c. 25, § 4º, para presidir um procedimento do Departamento.

Interpretação: O ato de ouvir, compreender, analisar e processar uma comunicação falada em um idioma (idioma de origem) e, em seguida, traduzi-la fielmente³ de forma oral para outro idioma falado (idioma de destino), mantendo o mesmo significado. No caso de indivíduos com determinadas deficiências que afetam a comunicação, pode incluir a compreensão, a análise e o processamento de uma comunicação falada ou sinalizada no idioma de origem e a transmissão fiel dessas informações para um idioma de destino falado, legendado ou sinalizado, mantendo o mesmo significado.

Acesso linguístico: Oferecer às pessoas LEP acesso significativo aos mesmos serviços oferecidos às pessoas que falam inglês.

Pessoas com proficiência limitada em inglês (“LEP”): Indivíduos que não falam inglês como idioma principal e que têm capacidade limitada de ler, falar, escrever ou entender inglês.

Principal ação da agência: Qualquer regulamentação, decisão, processo de investigação ou qualquer ação baseada, no todo ou em parte, em processos de tomada de decisão substanciais.

Acesso significativo: Assistência linguística que resulta em comunicação precisa, oportuna e eficaz, sem custo para a pessoa LEP que precisa de assistência para eliminar barreiras de comunicação, como interpretação de língua de sinais, legendas em tempo real ou outra forma acessível de comunicação, nos termos do Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964, conforme emenda, Seção 504 da Lei de Reabilitação de 1973; da Lei de Discriminação por Idade de 1975, Título IX das Emendas Educacionais de 1972; e da Seção 13 das Emendas da Lei Federal de Controle de Poluição da Água de 1972 (coletivamente como as “leis federais de não discriminação”). Acesso significativo se refere ao acesso

¹Lei de Criação de um Roteiro de Última Geração para a Política Climática de Massachusetts, (2021), Capítulo 8, Seção 62 da Lei.

² O Departamento é supervisionado pela Comissão de Serviços Públicos de Massachusetts, composta por três membros indicados pelo Secretário da Secretaria Executiva de Energia e Assuntos Ambientais com a aprovação do Governador. O Secretário indica um dos Comissários como presidente. G.L. c. 25, § 2; [consulte também https://www.mass.gov/info-details/the-dpu-commission](https://www.mass.gov/info-details/the-dpu-commission) (última visita em 20 de junho de 2024).

³ Interpretar de forma precisa e completa, sem acrescentar ou retirar o significado.

que não é significativamente atrasado, restrito ou inferior em comparação com programas ou serviços oferecidos a indivíduos com proficiência em inglês.

Envolvimento significativo: Todos os bairros têm o direito e a oportunidade de participar da tomada de decisões sobre energia, mudanças climáticas e meio ambiente, incluindo a avaliação de necessidades, planejamento, implementação, conformidade e fiscalização e avaliação. Os bairros são capacitados e assistidos administrativamente para participar plenamente por meio de educação e treinamento; recebem transparência/responsabilidade do governo com relação às contribuições da comunidade; e são incentivados a desenvolver a gestão ambiental, energética e de mudanças climáticas.⁴

Bairro: Um grupo de quarteirões censitário conforme definido pelo Departamento do Censo dos Estados Unidos, e exclui pessoas que vivem em dormitórios de faculdades e pessoas sob cuidados ou custódia formalmente autorizados e supervisionados, incluindo prisões federais, estaduais ou municipais.⁵

Plano de Envolvimento Público (“PIP”): Um PIP (ou PIP específico de um projeto) é um plano público para garantir o planejamento e o envolvimento específicos da comunidade de um projeto ou proposta em andamento no Departamento.

Tradução: O processo de conversão de um texto escrito de um idioma de origem para um texto escrito equivalente em um idioma de destino da forma mais fiel possível, mantendo o estilo, o tom e a intenção do texto e considerando as diferenças de cultura e dialeto.

Documento vital: Documentos vitais são documentos que contêm informações essenciais para a obtenção de serviços ou para o conhecimento de direitos ou que são exigidos por lei.

⁴ A Secretaria Executiva de Energia e Assuntos Ambientais de Massachusetts (“EEA”), *Política de Justiça Ambiental da Secretaria Executiva de Energia e Assuntos Ambientais* (“Política de JA” atualizada em 2021) em 3 (2017, atualizada em 24 de junho de 2021) disponível em www.mass.gov/doc/environmental-justice-policy6242021-update/download.

⁵ Política de JA (atualizada em 2021) em 4-5.

I. INTRODUÇÃO

O Departamento de Serviços Públicos (“DPU” ou “Departamento”) é uma agência adjudicatória supervisionada por uma comissão composta por três membros. O Departamento é responsável pela supervisão das concessionárias de energia elétrica, gás natural e água de propriedade de investidores no estado de Massachusetts. Além disso, o Departamento regulamenta a segurança das empresas de ônibus, empresas de mudanças e empresas de redes de transporte. Também supervisionamos a segurança dos gasodutos de gás natural. O Departamento também é responsável por supervisionar a segurança dos equipamentos e das operações da Autoridade de Transporte da Baía de Massachusetts (Massachusetts Bay Transportation Authority - MBTA) como Agência de Supervisão de Segurança do Estado (State Safety Oversight Agency - SSOA). O Departamento é responsável pelo desenvolvimento de alternativas à regulação tradicional, pelo monitoramento da qualidade dos serviços e pela implantação de determinadas instalações de energia.

A missão do DPU é garantir que os direitos dos consumidores sejam protegidos e que as empresas de serviços públicos forneçam o serviço mais confiável com o menor custo possível. O Departamento visa promover segurança, proteção, confiabilidade de serviço, acessibilidade, equidade e reduções de emissões de gases de efeito estufa.

II. FINALIDADE

O Departamento atende a uma população diversificada de várias idades e origens linguísticas, e seu trabalho tem um impacto em quase todas as pessoas do estado de Massachusetts. O objetivo deste plano é garantir um acesso significativo aos procedimentos, serviços, programas, atividades e materiais do Departamento para todas as pessoas, independentemente de sexo, raça, cor, religião, credo, nacionalidade (incluindo proficiência limitada em inglês), identidade de gênero, renda, classe, deficiência, idade, orientação sexual, etnia, informações genéticas, ascendência ou status de veterano. Este PIP confirma o compromisso de eliminar as barreiras ao acesso e envolvimento significativos para todos.

Este PIP apresenta uma estrutura para um engajamento público eficaz e uma contribuição pública significativa e busca eliminar barreiras para pessoas com proficiência limitada em inglês (“LEP”) e pessoas com deficiência.

III. POLÍTICA E APLICABILIDADE

A adesão a este plano promoverá a conformidade com a lei federal sobre não discriminação (por exemplo, o Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964), as leis estaduais anti-discriminação, o Decreto-Lei 526, o Decreto-Lei 552 e o Decreto-Lei 615. Esta política se aplica a todas as Divisões do Departamento e à agência como um todo.

IV. IDENTIFICAÇÃO DA COMUNIDADE A SER IMPACTADA POR UM PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO ESPECÍFICO

Usando as ferramentas descritas abaixo e em conformidade com o processo descrito na Seção V, o Departamento identificará quando uma comunidade precisar de planejamento e engajamento mais abrangentes devido ao seu status de população de JA e garantirá que a equipe tome as medidas adequadas para envolver os membros da comunidade no processo de tomada de decisão. A avaliação

da população de JA é iniciada quando uma regra ou ação proposta tem o potencial de causar impactos desproporcionais (ou seja, representar um risco à saúde pública ou ao meio ambiente em um bairro) em uma população de JA. O Departamento usará principalmente a Ferramenta de Triagem de Populações de Justiça Ambiental de Massachusetts, a Ferramenta de Idiomas de Massachusetts e a Ferramenta de Justiça Ambiental do Departamento de Saúde Pública de Massachusetts para avaliar os possíveis impactos do projeto nas populações de JA. As ferramentas federais mencionadas abaixo serão utilizadas para coletar informações adicionais, conforme necessário.

[Ferramenta de Triagem de Justiça Climática e Econômica \(Ferramenta CJEST\)](#)

A Ferramenta de Triagem de Justiça Econômica e Climática (Climate and Economic Justice Screening Tool) fornece dados sobre setores censitários sobrecarregados e carentes, que são reconhecidos como comunidades federais desfavorecidas. O Departamento acessará essa ferramenta para identificar se há comunidades desfavorecidas pelo governo federal que também não são consideradas populações de JA de Massachusetts. Se for o caso, o Departamento tomará medidas para envolver essas comunidades desfavorecidas no processo de tomada de decisão.

[Ferramenta de Triagem de Justiça Ambiental da EPA \(Ferramenta de Triagem de JA\)](#)

A Ferramenta de Triagem de Justiça Ambiental da Agência de Proteção Ambiental dos Estados Unidos apresenta um conjunto de dados e uma abordagem nacionalmente consistentes para combinar indicadores ambientais e socioeconômicos. O Departamento acessará essa ferramenta para identificar se há dados que possam embasar o resultado de um procedimento. Se for o caso, o Departamento consultará a ferramenta em suas perguntas às partes para obter evidências em registro que seriam consideradas como parte de uma decisão da agência.

[Ferramenta de Triagem de Populações de Justiça Ambiental de MA](#)

O Departamento acessará o Massachusetts Environmental Justice Viewer, que é um mapa interativo que exibe os grupos de quarteirões censitários de JA de 2020, com base em critérios demográficos desenvolvidos pela Secretaria Executiva de Energia e Assuntos Ambientais do estado (“EEA”). Se o Departamento identificar que uma população de JA é potencialmente impactada por um procedimento, tomará medidas destinadas a envolver os residentes dessas populações de JA no processo de tomada de decisão.

[Ferramenta de Idiomas Falados em Massachusetts](#)

A ferramenta Languages in Massachusetts é um mapa que mostra os setores censitários onde pelo menos 5% da população tem falantes que relatam não falar inglês “muito bem”, com o objetivo de identificar as necessidades de tradução e interpretação. Ao clicar em um setor, o Departamento pode identificar quais idiomas diferentes do inglês são falados em uma área em que há uma proposta para análise da agência ou o Departamento pode iniciar uma investigação de maneira consistente com o Plano de Acesso Linguístico do Departamento.

[Ferramenta de Justiça Ambiental do Departamento de Saúde Pública \(Ferramenta de JA do DPH\)](#)

O Departamento acessará a ferramenta de Justiça Ambiental do Departamento de Saúde Pública de Massachusetts, que foi desenvolvida para informar uma ampla gama de atividades, como decisões de implantação e licenciamento de instalações, limpezas de terrenos abandonados, análises da Lei de

Política Ambiental de Massachusetts, solicitações de subsídios, projetos de transporte e avaliações de impacto relacionadas à comunidade, à saúde ou ao clima. O Departamento acessará essa ferramenta para identificar se há dados que possam embasar o resultado de um procedimento, principalmente no contexto de procedimentos de planos de implantação e de serviços públicos relacionados ao clima. Se for o caso, o Departamento consultará a ferramenta em suas perguntas às partes para obter evidências em registro para embasar a decisão do Departamento.

V. AVALIAÇÃO DA NECESSIDADE DE UM PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO OU DE MAIS ENGAJAMENTO DA COMUNIDADE

Se uma regra ou ação proposta tiver o potencial de causar impactos desproporcionais em uma população de JA, o Departamento tomará medidas para aprimorar os esforços de participação pública e de um envolvimento significativo. A [Ordem do Departamento que estabelece uma política de classificação e divulgação](#) (Enhancing Public Awareness and Participation, D.P.U. 21-50-A (23 de fevereiro de 2024) determina quais procedimentos justificam maiores níveis de publicação e divulgação e os procedimentos que visam aumentar a conscientização e a participação do público em seus procedimentos. Procedimentos como casos de taxas de distribuição de base, fusões e consultas que envolvam mudanças significativas de políticas ou mudanças fundamentais no processo receberão o maior nível de publicação e divulgação. Além disso, os procedimentos que apresentam as características a seguir também exigirão níveis mais altos de publicação e divulgação: (1) um impacto singular e específico em uma população de JA em uma determinada área geográfica dentro do território de serviço do petionário que não seja compartilhado por todo o território de serviço (por exemplo, a implantação de uma subestação ou matriz solar em uma população de JA); e (2) um impacto material na segurança, proteção, confiabilidade do serviço, acessibilidade, equidade ou emissões de gases de efeito estufa.

Identificar e desenvolver uma estratégia de engajamento comunitário para as principais ações, atividades e/ou programas da agência

O Departamento valoriza o envolvimento significativo da comunidade nos principais procedimentos, ações e serviços e está utilizando diferentes ferramentas para aprimorar a comunicação com a comunidade e incentivar a participação pública.

O Departamento entende a importância de tornar documentos vitais acessíveis a todos, independentemente das barreiras linguísticas. Para isso, seguiremos nosso mais recente Plano de Acesso Linguístico (LAP) para disponibilizar interpretação e traduzir materiais para os idiomas relevantes. O Departamento também mantém uma página da Web com informações úteis para as populações de JA, incluindo, mas não se limitando a:

- Informações de contato do diretor de Justiça Ambiental e Participação Pública do Departamento;
- Um link para a Estratégia de JA da EEA;
- Um link para a Estratégia de JA do DPU;
- Um link para a Política de JA da EEA;
- Um link para o site de JA da EEA;
- Um link para o Plano de Acesso Linguístico do Departamento;
- Um link para o Formulário de Denúncia de Não Discriminação do Título VI do DPU;

- Informações para pessoas que não falam inglês e indivíduos com proficiência limitada em inglês sobre como solicitar serviços de interpretação e tradução;
- Traduções de documentos essenciais relativos aos direitos dos consumidores; e
- Uma lista exemplificativa de links úteis no site do Departamento para ajudar os clientes a lidarem com suas contas de energia. Esses links podem incluir informações sobre programas de incentivo de energia e programas de gestão de contas em atraso.

Além das mencionadas acima, o Departamento desenvolveu ou está em processo de desenvolvimento das seguintes estratégias para se envolver com o público por meio de divulgação direta e educação para facilitar uma maior compreensão dos processos do DPU e incentivar uma participação mais ampla em assuntos perante a Comissão:

- Finalizar uma política sobre processos de notificação aprimorados para aumentar a conscientização e a participação do público nos procedimentos do Departamento;
- Incluir uma linguagem mais simples em seus avisos destinados a informar o público sobre os procedimentos perante o Departamento;
- Estabelecer padrões para que os requerentes perante o Departamento apresentem resumos de suas propostas em linguagem simples;
- Exigir que as empresas de distribuição forneçam análises do impacto das contas nas populações de JA em procedimentos de taxas de distribuição base;
- Desenvolver normas que descrevam quando o Departamento resumirá os comentários do público em suas ordens;
- Exigir que as empresas de distribuição acompanhem e relatem as métricas de desempenho relacionadas à JA, que o Departamento publicará em seu site;
- Disponibilizar mais materiais educacionais em seu site;
- Promover o treinamento dos funcionários em relação a acesso linguístico e questões de JA; e
- Designar funcionários para atuarem como intermediários de JA com outras agências estaduais e um ponto de contato de JA para lidar com consultas relacionadas ao envolvimento com populações de JA e acesso linguístico.

Uso do poder discricionário da agência para exigir ou não um plano de envolvimento público

Conforme observado acima, o Departamento estabeleceu critérios para determinar quais de seus procedimentos justificam maiores níveis de publicação e divulgação. Para qualquer procedimento, ação ou serviço, o Departamento pode considerar as circunstâncias específicas que justifiquem um PIP específico para um projeto.

VI. PRINCIPAIS ELEMENTOS PARA A REALIZAÇÃO DE CONTATOS COM A COMUNIDADE OU PARTICIPAÇÃO PÚBLICA

O processo de participação pública do Departamento deve ser acessível a todas as pessoas, independentemente de sexo, raça, cor, religião, credo, nacionalidade (incluindo proficiência limitada em inglês), identidade de gênero, renda, classe, deficiência, idade, orientação sexual, etnia, informações genéticas, ascendência ou status de veterano.

Uma maior participação pública significa que o Departamento considerará o uso de meios de comunicação alternativos, como jornais comunitários ou diversificados e outras mídias, como estações de rádio, a tradução de materiais para outros idiomas e o fornecimento de serviços de interpretação durante as reuniões públicas.

O Departamento pode recomendar que os proponentes do projeto considerem se os esforços de divulgação precisam incluir um componente educacional para garantir que os membros da comunidade tenham as informações necessárias para avaliar os possíveis impactos do projeto.

Todos os avisos de apresentação incluirão informações sobre como solicitar serviços de interpretação e/ou tradução para pessoas LEP nos 10 principais idiomas. O Departamento buscará garantir que os avisos redigidos em inglês sobre as oportunidades de participação pública conttenham linguagem simples, para informar o público sobre o procedimento e facilitar a tradução confiável para outros idiomas.

O Departamento realizará eventos de engajamento público que informem e eduquem o público sobre o trabalho de suas diferentes Divisões, as principais ações da agência e como o público pode participar dos procedimentos.

Quando recorrer a um plano de envolvimento público para as principais ações, atividades e/ou programas da agência

Conforme observado acima, o Departamento estabeleceu critérios para determinar quais de seus procedimentos justificam maiores níveis de publicação e divulgação. Se o Departamento determinar que é necessário um PIP específico de um projeto para qualquer procedimento, ação ou serviço, deverá levar em conta as circunstâncias específicas do projeto ao desenvolver tal PIP específico.

Identificar os idiomas falados por pessoas com proficiência limitada em inglês (LEP)

Antes de agendar audiências públicas para determinados procedimentos complexos ou de destaque (por exemplo, procedimentos de taxa de distribuição de base e investigações estaduais), o Departamento usará os dados atuais da Pesquisa Comunitária Americana do Departamento do Censo dos EUA e ferramentas de mapeamento interativo de Massachusetts referentes à justiça ambiental e aos idiomas falados para determinar os idiomas aplicáveis para os quais os avisos e documentos relevantes serão traduzidos e para os quais serão disponibilizados serviços de interpretação nas audiências públicas (consulte as ferramentas mencionadas na Seção IV acima). Especificamente, o Departamento buscará fornecer serviços de acesso linguístico por meio de interpretação e tradução para idiomas encontrados regularmente na área de atendimento aplicável. Dependendo da natureza do procedimento e das necessidades das populações potencialmente impactadas, o Departamento buscará disponibilizar tradução e interpretação em mais idiomas do que os regularmente encontrados.

Consulte os dados disponíveis no Departamento do Censo dos EUA

As instruções para acessar os dados da Pesquisa Comunitária Americana do Departamento do Censo são as seguintes:

- a. Acesse o site do Departamento do Censo dos EUA em: <https://data.census.gov>.
- b. Digite o código B16001 (para “Language Spoken at Home by Ability to Speak English for the Population 5 Years and Over” (Idioma falado em casa por capacidade de falar inglês

- para a população de 5 anos ou mais) na caixa de pesquisa e, em seguida, pressione enter.
- c. “Filter” (Filtro) é exibido no canto esquerdo da página. Clique em “Topics” (Tópicos). Em seguida, clique em “Populations and People” (Populações e pessoas). Depois, selecione “Language Spoken at Home” (Idioma falado em casa).
 - D. Volte para o Filtro e clique em “Geographies” (Geografias). Clique em “County Subdivision” (Subdivisão do condado). Em seguida, role para baixo e selecione “Massachusetts”.
 - e. Será exibida uma lista de todos os condados. Selecione o condado apropriado.
 - f. Depois, selecione a cidade/vila apropriada nas subdivisões do condado.
 - g. Volte para o Filtro e clique em “Years” (Anos). Selecione o ano mais recente (atualmente 2022).
 - h. Vá para a barra de ferramentas abaixo da caixa de pesquisa e clique em “Tables” (Tabelas).
 - i. Será exibida uma tabela no lado direito da página mostrando a população total da cidade ou vila com um detalhamento dos idiomas falados pelos residentes e o número de residentes que “falam inglês menos do que muito bem”.
 - j. Para exportar os dados como um documento do Excel, clique nas reticências em “More Tools” (Mais ferramentas) no canto direito e selecione “Excel”.

Os funcionários usarão a ferramenta Languages in Massachusetts para identificar as necessidades de tradução e interpretação.

Consultar as organizações comunitárias

Para os procedimentos identificados como tendo necessidade de maior publicação e divulgação, conforme observado acima, o Departamento exige que os petionários trabalhem com as partes interessadas nas comunidades afetadas para desenvolver planos de envolvimento e determinar quais plataformas ou locais usar para divulgar os avisos. Os petionários devem realizar contato com líderes municipais e comunitários pelo menos 30 dias antes de apresentar uma petição ao Departamento ou explicar por que o contato não pôde ser realizado dentro desse período. Além disso, o Departamento deverá consultar os municípios e entidades locais, como conselhos/comissões, escolas, locais de culto, centros para idosos e outras organizações comunitárias específicas, conforme apropriado, para determinados procedimentos específicos do município, como procedimentos de agregação municipal.

No caso de procedimentos significativos iniciados pelo Departamento, o Departamento divulgará oportunidades de fornecer feedback e realizará seu próprio contato com legisladores e partes interessadas, incluindo organizações estaduais e comunitárias.

Tradução de materiais

Para identificar os idiomas para os quais os documentos vitais devem ser traduzidos, a equipe consultará o mais recente Plano de Acesso Linguístico do DPU. O Departamento também buscará disponibilizar serviços de tradução e interpretação mediante solicitação, contanto que a solicitação seja feita em tempo hábil no contexto do procedimento, conforme determinado pelo Departamento caso a caso. Esses serviços são fornecidos gratuitamente a quem os solicita.

- No caso de procedimentos iniciados por um peticionário, o Departamento orientará o peticionário a contratar serviços de interpretação e tradução. O Departamento exigirá que os serviços contratados pelo peticionário incluam intérpretes e tradutores treinados com experiência adequada e conhecimento técnico do setor.
- No caso de procedimentos iniciados pelo Departamento, o próprio Departamento contratará serviços de interpretação e tradução. O Departamento fará o possível para selecionar prestadores de serviços de interpretação e tradução com experiência adequada e conhecimento técnico do setor.

Os documentos traduzidos serão publicados no site do Departamento e no site de qualquer peticionário aplicável, conforme orientação do Departamento.

O site do Departamento foi formatado de uma forma que possibilita a tradução para vários idiomas usando a função de tradução gerada por IA na página. Os usuários podem selecionar o idioma desejado usando o menu suspenso e selecionando “Select Language” (Selecionar idioma), que pode ser acessado pelo ícone do globo na barra de ferramentas do site.

O Departamento fará o possível para publicar os documentos vitais em seu site em um formato que possibilite a tradução não oficial para vários idiomas usando a função de tradução na página. O Departamento também usará suas plataformas de mídias sociais para fornecer informações vitais traduzidas e aumentar o envio de mensagens para populações com LEP.

Os interessados podem entrar em contato com o Coordenador de Acesso Linguístico do Departamento para solicitar materiais traduzidos. O Diretor de Justiça Ambiental e Participação Pública do Departamento trabalhará com todas as divisões para avaliar as oportunidades de melhorar o acesso linguístico.

Serviços de interpretação (virtual ou presencial)

O Departamento tem o compromisso de garantir que as audiências públicas de procedimentos significativos, eventos importantes e sessões técnicas sejam acessíveis a todos, independentemente das barreiras linguísticas. Manteremos equipamentos de escuta assistida e interpretação para as audiências. O Departamento garantirá que todos os Árbitros de Audiência do Departamento sejam treinados sobre os usos e funções adequados dos equipamentos de escuta assistida e interpretação do Departamento.

O Departamento desenvolverá e manterá uma lista de termos técnicos e jurídicos comumente usados em assuntos do Departamento e disponibilizará a lista para os tradutores e intérpretes. O Departamento fornecerá aos intérpretes os materiais relevantes para que eles tenham uma oportunidade adequada de ler os materiais antes do evento.

Atualmente, a Divisão do Consumidor conta com funcionários que falam espanhol, crioulo cabo-verdiano, crioulo haitiano e português para atender à linha gratuita. O sistema telefônico automatizado da Divisão do Consumidor permite que os consumidores optem por gravações em espanhol e/ou funcionários que falem espanhol. A Divisão do Consumidor do Departamento revisará periodicamente a análise do sistema da call center e as informações coletadas por meio de seu sistema automatizado de call center para identificar possíveis áreas de aprimoramento e, na medida do possível, melhorar a funcionalidade do sistema automatizado de call center.

O Departamento tem um fornecedor que presta serviços de interpretação por telefone para os funcionários em mais de 200 idiomas para ajudar o público que liga para o Departamento. Os funcionários são instruídos a ligar para o serviço de idiomas, identificar-se como funcionários do DPU e fornecer um código de cliente, solicitar o idioma para o qual a interpretação é necessária e, em seguida, aguardar a conexão com o intérprete. Em alguns casos, os funcionários do DPU poderão precisar retornar a chamada em coordenação com o intérprete. Há vários [fornecedores estaduais](#) no Contrato Estadual [PRF75](#). Todos os funcionários terão acesso e serão treinados no prestador de serviços linguísticos por telefone.

Horário e local das reuniões públicas

O Departamento garantirá que os fatores usados para determinar a hora, o lugar, a localização, a duração e a segurança das audiências e reuniões públicas sejam desenvolvidos e aplicados de maneira não discriminatória. A maioria das audiências e reuniões do Departamento é realizada no Departamento ou de maneira virtual. O Departamento fará o possível para realizar reuniões híbridas para tornar as reuniões públicas acessíveis a mais pessoas. Ao agendar reuniões públicas em outros locais, como audiências em territórios de serviço, o Departamento deve considerar o horário da reunião, a disponibilidade de transporte público para os locais e se os locais são adequados para crianças e culturalmente apropriados. Sempre que possível, o Departamento deve realizar reuniões públicas em locais que os membros da comunidade já frequentem rotineiramente e se sintam à vontade para visitar. O Departamento consultará as partes de um procedimento, incluindo os peticionários, o Ministério Público e o taquígrafo (se apropriado). O Departamento fará o possível para realizar uma combinação de reuniões diurnas e noturnas e fornecer informações sobre acesso e transporte para o local da reunião.

Reuniões de opção remota/virtual

Atualmente, o Departamento oferece opções para reuniões e audiências virtuais. Os avisos desses eventos contêm detalhes sobre como o público pode acessar a reunião remotamente, incluindo acesso telefônico.

Acomodações da Lei dos Americanos com Deficiência (“ADA”)

O objetivo do acesso significativo para pessoas com deficiência é promover a inclusão e maximizar o acesso, além de cumprir as leis federais de não discriminação e garantir que pessoas com deficiência visual, auditiva, de fala, de linguagem ou outra deficiência possam transmitir informações, comunicar-se e receber informações do DPU. As pessoas com deficiência podem necessitar de diferentes dispositivos auxiliares ou tecnologia assistiva para acesso à linguagem e à comunicação, dependendo de suas necessidades funcionais.

Os escritórios do Departamento e os edifícios públicos nos quais são realizadas reuniões externas são acessíveis de acordo com a ADA. Mediante solicitação, o DPU disponibilizará leitores de tela para pessoas cegas ou com baixa visão, bem como textos alternativos para descrever imagens que os leitores de tela não consigam interpretar. Mediante solicitação, o DPU também oferecerá serviços de Língua de Sinais Americana (“ASL”) ou Tradução em Tempo Real de Acesso à Comunicação (“CART”) para pessoas surdas ou com deficiência auditiva.

Solicitações de acomodações razoáveis devem ser feitas pelo menos uma semana antes da data da audiência pública ou evento e devem ser encaminhadas a Melixza Esenyie, coordenadora de ADA, pelo telefone 617-626 1282 ou pelo e-mail eeadiversity@mass.gov. Um link para a [Política da EEA/DPU sobre Garantia de Acesso Significativo para Pessoas com Deficiência pode ser encontrado aqui](#).

VII. PRÁTICAS RECOMENDADAS DE ENGAJAMENTO

Para determinados procedimentos, conforme observado acima, o Departamento implementou os seguintes esforços de publicação e divulgação: publicação em destaque no site do peticionário; publicações em jornais; contato com pessoas interessadas e listas de serviços; e contato com líderes municipais e comunitários. O Departamento se empenha para ampliar essa lista. Além disso, o Departamento busca realizar audiências e reuniões em locais que os membros da comunidade já frequentam rotineiramente e se sentem à vontade para visitar, como departamentos públicos, bibliotecas e centros comunitários.

Informar os constituintes sobre as principais ações, atividades e/ou programas da agência

O Departamento interage com o público de diversas maneiras. Os principais pontos de contato com o público são as Divisões do Consumidor, Jurídica, Segurança de Dutos, Segurança de Trânsito Ferroviário, Transportation Network Company (“TNC”), Supervisão de Transportes, Implantação e Justiça Ambiental e Participação Pública.

- A Divisão do Consumidor do Departamento possui uma linha telefônica gratuita para receber reclamações de consumidores que envolvam suas contas ou serviços de eletricidade, gás natural e água de concessionárias privadas. A equipe da Divisão do Consumidor também responde às perguntas dos consumidores que ligam para a linha direta ou entram em contato com o Departamento por e-mail e outros meios. A Divisão do Consumidor investiga as reclamações dos consumidores, conforme apropriado.
- A Divisão Jurídica do Departamento interage com o público principalmente durante as audiências públicas realizadas nos termos das Leis Gerais c. 30A, § 10. Muitos procedimentos do Departamento envolvem uma audiência pública para dar às partes interessadas a oportunidade de serem ouvidas sobre as tarifas e serviços prestados pelas concessionárias privadas. A Divisão Jurídica também responde a consultas públicas.
- A Divisão de Segurança de Dutos do Departamento se envolve com proprietários de imóveis e empreiteiros em reuniões informais e atende a consultas públicas relacionadas a questões do Dig Safe.
- A Divisão de Segurança de Trânsito Ferroviário do Departamento é responsável por supervisionar a segurança dos equipamentos e das operações da MBTA e recebe e responde a preocupações de segurança do público sobre a Linha Azul, a Linha Verde, a Linha Laranja e a Linha Vermelha da MBTA.
- A Divisão TNC do Departamento interage com os candidatos a motorista durante as audiências de apelação de rejeição. A Divisão TNC também conversa pessoalmente e por telefone com motoristas de transporte compartilhado em vários estágios do processo de candidatura a transporte compartilhado.

- A Divisão de Supervisão de Transporte do Departamento interage com motoristas de veículos regulamentados pela Divisão que precisam ter certificados de ônibus a motor. A Divisão de Supervisão de Transporte também interage com os consumidores, principalmente por correspondência, para resolver reclamações sobre transportadoras comuns.
- Desde 2024, a Divisão de Justiça Ambiental e Participação Pública do Departamento é liderada por um diretor e inclui funcionários de outras divisões que trabalham como a Equipe de Justiça Ambiental. A Equipe de Justiça Ambiental inclui profissionais de call center, planejadores, economistas, advogados, um coordenador de acesso linguístico e agentes de conformidade, e se concentra nas práticas recomendadas para cumprir a Estratégia de Justiça Ambiental do DPU. A Divisão de Justiça Ambiental e Participação Pública garante a participação significativa do público no trabalho do Departamento na vanguarda de importantes tendências energéticas, ambientais e tecnológicas que estão transformando a infraestrutura de energia e transporte em Massachusetts.
- Cada uma das outras divisões do Departamento (por exemplo, Divisão de Energia Elétrica, Divisão de Gás e Divisão de Tarifas e Requisitos de Receita) também interage com o público em resposta a consultas.

O Departamento utiliza vários canais de divulgação para informar o público sobre as oportunidades de consulta pública, incluindo os canais indicados acima na seção VII, bem como o site do DPU, a Sala de Arquivos, e-mails para listas de partes interessadas e serviços e mídias sociais. A equipe do DPU trabalha continuamente para aprimorar seu site e mantém páginas exclusivas para procedimentos e assuntos que acredita serem de interesse do público. O Departamento também está aumentando as mensagens multilíngues por meio de suas contas de mídias sociais para oferecer informações ao público sobre os próximos eventos e trabalhos da agência.

Consultar os constituintes sobre as principais ações, atividades e/ou programas da agência

O Departamento solicita feedback do público em procedimentos específicos, para regulamentações e para políticas importantes, como o LAP e o PIP. No caso de procedimentos significativos, o Departamento geralmente realiza sessões técnicas para coletar informações adicionais para embasar o processo de tomada de decisão.

A legislação promulgada em novembro de 2024 ([Lei que promove uma rede de energia limpa, incentiva a equidade e protege os contribuintes](#)) autoriza o Departamento a implementar um programa de subsídios de apoio a intervenientes para garantir que pontos de vista e vozes mais diversificados sejam ouvidos e considerados. O programa facilitará a participação significativa de intervenientes qualificados, incluindo organizações e grupos comunitários, que podem ser afetados de forma substancial e específica por um procedimento, durante o processo de tomada de decisão.

Para aumentar a transparência, o Departamento realizou uma série de Apresentações Itinerantes em todo o estado ao longo de 2024, o que proporcionou uma oportunidade para o Departamento se envolver diretamente com o público. Nossos três Comissários, que supervisionam o Departamento, começaram cada Apresentação Itinerante com uma introdução que descrevia o trabalho do

Departamento, nossos sucessos recentes e planos para trabalhos futuros. Após a apresentação, a Comissão responde aos comentários do público. O Departamento continuará a realizar eventos de engajamento público que informem e eduquem o público sobre o trabalho de suas diferentes Divisões, as principais ações da agência e como o público pode participar dos procedimentos.

Fornecer avisos em tempo hábil

O Departamento emite ou orienta a emissão de Avisos de todos os procedimentos logo após terem sido iniciados. Cada Aviso contém informações detalhadas sobre a natureza do procedimento, sobre como apresentar comentários ou participar de uma audiência pública, sobre como solicitar serviços de acesso linguístico, além de informações adicionais de contato.

Envio de comentários

Os comentários sobre os procedimentos do Departamento podem ser enviados: (1) por escrito ou por meio eletrônico antes, durante e após a audiência pública; ou (2) oralmente nas audiências públicas. Os comentários orais e por escrito enviados em idiomas diferentes do inglês serão traduzidos e considerados no processo de tomada de decisão. O Departamento estabelecerá um prazo razoável para comentários em cada procedimento do Departamento, levando em conta a natureza da audiência e sua relação com o processo de tomada de decisão do Departamento. Nos casos que envolvam um prazo legal, o Departamento especificará os prazos para os comentários escritos e eletrônicos, a fim de cumprir o prazo legal.

Incorporar o feedback dos constituintes (quando aplicável)

O Departamento tem o compromisso de garantir que todas as vozes sejam ouvidas em seu processo de tomada de decisão e reconhece a importância de integrar a justiça ambiental em todo o nosso trabalho. O Departamento analisará e apreciará todos os comentários enviados em um procedimento e os abordará conforme apropriado em uma ordem substantiva emitida em tal procedimento. As ordens emitidas pelo Departamento registram os comentários recebidos e a posição do Departamento sobre as principais questões levantadas. No caso de procedimentos significativos, o Departamento buscará incluir um apêndice à ordem que resuma e registre as respostas aos comentários públicos recebidos, quais comentários foram incorporados e quais não foram incorporados, com uma breve explicação.

Publicações estaduais

O Departamento emite ordens finais em seus procedimentos (contendo decisões ou outras determinações que tenham valor precedente) e os fornece à lista de serviços estabelecida ou, quando apropriado, a uma lista de distribuição para tal procedimento. O Departamento publica as ordens em seu Arquivo on-line para o procedimento específico, que podem ser acessados neste link: <https://eeaonline.eea.state.ma.us/DPU/Fileroom/dockets/bynumber>. Em alguns casos, o Departamento estabelece uma página da Web dedicada ao procedimento ou fornece links para as ordens na página inicial do DPU. O Departamento está aprimorando seu Arquivo on-line para tornar seu conteúdo mais acessível e pesquisável. O Departamento publicará cópias traduzidas de ordens e outros materiais disponíveis em seu site e enviará os materiais, conforme apropriado, para listas de serviço e distribuição.

Cópias das ordens também são publicadas pela Biblioteca de Direito Social, e as regulamentações são publicadas no Registro de Massachusetts pelo Secretário do Estado de Massachusetts.

Manter as relações e/ou acompanhar os constituintes

O Departamento realiza um trabalho contínuo de envolvimento por meio de seu Diretor de Justiça Ambiental e Participação Pública, seu Diretor de Assuntos Governamentais e seu Diretor de Comunicações.

Uso de repositórios de informações

[A Sala de Arquivos](#) é um repositório central de informações disponível ao público. O Departamento está reformulando sua Sala de Arquivos para facilitar a navegação, o acompanhamento e a pesquisa de informações relacionadas a procedimentos. Informações de identificação pessoal adicionadas à Sala de Arquivos ou incluídas em uma transcrição durante os procedimentos podem ser editadas mediante solicitação. Além da Sala de Arquivos, o Departamento publica informações sobre seus procedimentos, atividades e serviços em seu site e nas mídias sociais. O Departamento mantém e atualiza regularmente uma lista de partes interessadas em questões específicas, incluindo organizações comunitárias estaduais, regionais e locais. O Departamento fará o possível para atualizar essa lista regularmente para que considere as organizações atuais e ativas. O Departamento disponibiliza registros públicos por meio de sua equipe de Registros Públicos.

Uso de meios de comunicação alternativos

Quando apropriado, o Departamento exige publicação e divulgação em jornais em outros idiomas. O Departamento mantém uma lista de meios de comunicação alternativos.

VIII. ORIENTAÇÃO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO

O Departamento disponibilizará cópias deste plano a todos os funcionários e realizará treinamentos, conforme indicado abaixo.

Treinamento dos funcionários

Este plano será:

- Publicado internamente para todos os funcionários, e a equipe receberá lembretes periódicos sobre o documento;
- Incorporado à orientação para novos funcionários como parte do processo de integração;
- Apresentado à gerência para que conheçam e compreendam totalmente o plano, a fim de reforçar a importância do plano e garantir sua implementação pelos funcionários; e
- Apresentado aos funcionários do Departamento que têm contato com o público durante treinamentos sobre as práticas recomendadas de participação pública.

O Diretor de Justiça Ambiental e Participação Pública realizará treinamentos para a equipe pelo menos uma vez por ano, ou com mais frequência, conforme necessário, e informará os funcionários do Departamento sobre outros treinamentos disponíveis por meio de outras agências. O DPU garantirá que todos os funcionários, conforme apropriado, tenham sido devidamente treinados nesses processos e procedimentos. O DPU continuará a oferecer treinamentos anti-preconceito e de competência cultural a todos os funcionários e contratados do DPU e garantirá que os treinamentos sejam uma parte rotineira do processo de integração de novos funcionários e contratados.

IX. MONITORAMENTO E ANÁLISE DO PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO

O Departamento revisará e atualizará este plano pelo menos a cada dois anos para incorporar as lições aprendidas e as contribuições das partes interessadas. A revisão avalia:

- Se houve alguma mudança significativa na composição ou nas necessidades das populações atendidas;
- Se os funcionários do Departamento conhecem e entendem o plano;
- Se outros procedimentos ou serviços exigem a aplicação do plano;
- A identificação de quaisquer questões ou problemas relacionados à aplicação do plano; e
- A identificação de quaisquer ações recomendadas para fornecer um acesso mais ágil e eficaz aos procedimentos, programas, serviços, atividades e materiais do Departamento.

O monitoramento da eficácia do plano pode incluir:

- A análise de dados atuais e anteriores sobre o envolvimento do público;
- Pesquisa com os funcionários sobre a frequência com que usam este plano, se eles acreditam que deve haver mudanças no plano e se acreditam que o plano está atendendo às necessidades do público; e
- Buscar e monitorar o feedback das organizações comunitárias, dos serviços jurídicos e de outras partes interessadas sobre a eficácia do plano e a eficácia e o desempenho do Departamento para garantir um acesso significativo aos procedimentos, programas, serviços, atividades e materiais do Departamento.

X. DÚVIDAS/RECLAMAÇÕES

O Departamento responderá a consultas e reclamações do público sobre este plano, inclusive com investigações completas, implementação de medidas corretivas necessárias e feedback e comunicação com o reclamante.

Reclamações relativas à implementação deste plano podem ser apresentadas ao Diretor de Justiça Ambiental e Participação Pública do Departamento em até seis meses a partir da suposta rejeição dos benefícios deste plano. A reclamação por escrito pode ser enviada para:

Veena Dharmaraj, diretora de Justiça Ambiental e Participação Pública
Department of Public Utilities
One South Station
Boston, MA 02110
E-mail: Veena.Dharmaraj@mass.gov
Tel.: 617-305-3779