



PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO E ORIENTAÇÃO PARA COMUNICAÇÃO E ENGAJAMENTO COMUNITÁRIOS

Índice

I.	INTRODUÇÃO	7
II.	FINALIDADE	7
III.	POLÍTICA E APLICABILIDADE.....	7
IV.	IDENTIFICAÇÃO DAS COMUNIDADES IMPACTADAS	7
	Ferramenta CJEST (Ferramenta de Triagem de Justiça Climática e Econômica)	8
	Ferramenta de Triagem de JA da EPA (EJScreen: Ferramenta de Mapeamento e Justiça Ambiental)	8
	Ferramenta de Triagem de Populações de Justiça Ambiental de MA	8
	Ferramenta de idiomas falados em Massachusetts	8
	Rastreamento de Saúde Pública Ambiental de MA (Ferramenta de JA do DPH de MA).....	9
V.	AVALIAÇÃO DA NECESSIDADE DE UM PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO OU DE UM MAIOR ENGAJAMENTO DA COMUNIDADE	9
	Identificação e desenvolvimento de uma estratégia de engajamento comunitário	11
VI.	PRINCIPAIS ELEMENTOS PARA A REALIZAÇÃO DE CONTATOS COM A COMUNIDADE E PRÁTICAS RECOMENDADAS	13
	Utilização de um Plano de Envolvimento Público.....	14
	Informar as partes interessadas	14
	Consultar as partes interessadas	15
	Identificar o idioma falado por pessoas com proficiência limitada em inglês (LEP):.....	16
	Tradução de materiais	17
	Serviços de interpretação (virtual ou presencial) em reuniões públicas.....	17
	Horário e local das reuniões públicas	18
	Reuniões de opção remota/virtual	18
	Acomodações da ADA.....	18
	Fornecer avisos em tempo hábil.....	19
	Envio de comentários	19
	Incorporar o feedback das partes interessadas.....	20
	Publicações estaduais	20
	Manter relações com as partes interessadas	20
	Uso de repositórios de informações	21
	Uso de meios de comunicação alternativos	21
VII.	ORIENTAÇÃO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO	22
	Treinamento dos funcionários.....	22

VIII.	MONITORAMENTO E ANÁLISE DO PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO	22
IX.	RECLAMAÇÕES	23

DEFINIÇÕES

População de justiça ambiental: 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 das populações; (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.

No caso de bairros que não atendam aos critérios acima, mas uma parte geográfica desse bairro atenda a pelo menos um critério, o Secretário da EEA poderá designar essa parte geográfica como uma população de justiça ambiental mediante petição de pelo menos 10 residentes da parte geográfica desse bairro que atenda a qualquer um desses critérios. Além disso, o Secretário poderá determinar que um bairro, incluindo qualquer parte geográfica do mesmo, não seja designado como uma população de justiça ambiental ao constatar que: (a) a renda familiar média anual do bairro é superior a 125 por cento da renda familiar média do estado; (b) a maioria das pessoas com 25 anos ou mais do bairro tem ensino superior; (c) o bairro não tem um ônus injusto de poluição ambiental; e (d) o bairro tem acesso mais do que limitado a recursos naturais, incluindo espaços abertos e recursos hídricos, parques infantis e outras instalações e locais de recreação ao ar livre construídos.¹

Princípios de justiça ambiental: Princípios que apoiam a proteção contra a poluição ambiental e a capacidade de viver e desfrutar de um ambiente limpo e saudável, independentemente de raça, cor, renda, classe, deficiência, identidade de gênero, orientação sexual, nacionalidade, etnia ou ascendência, crença religiosa ou proficiência na língua inglesa, que inclui: (i) o envolvimento significativo de todas as pessoas com relação ao desenvolvimento, implementação e aplicação de leis, regulamentos e políticas ambientais, incluindo políticas de mudanças climáticas; e (ii) a distribuição equitativa de energia e benefícios ambientais e impactos ambientais.²

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

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

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

transmissão fiel dessas informações para um idioma de destino falado, legendado ou sinalizado, mantendo o mesmo significado.

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.⁴ As pessoas LEP incluem indivíduos surdos e com deficiência auditiva.

Principais ações da agência: Cada agência deve identificar suas principais ações ou atividades com base em sua declaração de missão e em seus requisitos regulatórios e legais. E qualquer ação baseada, no todo ou em parte, em processos decisórios significativos, incluindo qualquer destruição, dano ou comprometimento de recursos naturais que não seja insignificante, resultante de causas intencionais ou razoavelmente previsíveis.

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

Acesso significativo: Assistência linguística que resulta em comunicação precisa, oportuna e eficaz, sem custo para o indivíduo 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, e a Seção 504 da Lei de Reabilitação de 1973. Acesso significativo se refere ao acesso que não é significativamente atrasado, restrito ou inferior em comparação com programas ou serviços oferecidos a pessoas LEP.

Envolvimento significativo: Todos os bairros têm o direito e a oportunidade de participar na tomada de decisões sobre energia, mudanças climáticas e meio ambiente, incluindo avaliação de necessidades, planejamento, implementação, conformidade e aplicação e avaliação, e os bairros são habilitados e administrativamente assistidos a participar plenamente por meio de educação e treinamento, e recebem transparência/responsabilidade do governo em relação à contribuição da comunidade e são incentivados a desenvolver a gestão ambiental, energética e de mudanças climáticas.⁵

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.⁶

Tradução: O processo de conversão de um texto escrito de um idioma de origem em um texto escrito equivalente em um idioma de destino da forma mais completa e precisa possível,

⁴ Departamento Executivo de Administração e Finanças, Departamento de Acesso e Oportunidades, *Política de Acesso Linguístico e Diretrizes de Implementação 2* (20 de março de 2015) disponível em www.mass.gov/doc/language-access-guidelines/download.

⁵ Política de JA (atualizada em 2021) em 3.

⁶ Política de JA (atualizada em 2021) em 4-5.

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 sobre programas, atividades e serviços da agência, incluindo os direitos de elegibilidade dos residentes, disponíveis em inglês, que podem impedir o acesso equitativo e significativo de pessoas que não falam inglês e de pessoas LEP. Documentos vitais podem incluir informações essenciais para o acesso a programas ou atividades e incluem, entre outros: formulários de consentimento e de reclamação, solicitações de serviços on-line e impressos, formulários de admissão, avisos relativos à elegibilidade para serviços, avisos relativos à redução ou eliminação de serviços, notificações de apelação, notificações que informam as pessoas LEP sobre serviços linguísticos gratuitos, documentos exigidos por lei e avisos sobre a disponibilidade de interpretação e assistência linguística.

I. INTRODUÇÃO

O importante Plano de Envolvimento Público (Public Involvement Plan - PIP) da Secretaria Executiva de Energia e Assuntos Ambientais de Massachusetts (Executive Office of Energy and Environmental Affairs - EEA) descreve as estruturas para informar, consultar e trabalhar com membros ou grupos da comunidade que podem ser afetados por uma agência em vários estágios de seus processos de tomada de decisão, buscando atender às necessidades da comunidade de forma eficaz. A EEA tem o compromisso de aprimorar e melhorar a acessibilidade de seus programas, atividades e serviços para todos os residentes, incluindo pessoas LEP, e garantir um envolvimento significativo.

II. FINALIDADE

O objetivo deste PIP é garantir acesso significativo a serviços, programas, atividades e materiais para todas as pessoas, independentemente de raça, cor, nacionalidade, etnia ou ascendência, deficiência, classe, renda, identidade de gênero, orientação sexual, crença religiosa ou proficiência na língua inglesa.

Este PIP buscará proporcionar uma estrutura para a elaboração de um envolvimento público eficaz que inclua a comunidade impactada e possibilite uma contribuição pública significativa.

III. POLÍTICA E APLICABILIDADE

Os procedimentos do PIP descritos nesta documentação são implementados em conformidade com o Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964, Orientação de Participação Pública da EPA encontrada em 71 F.R. 14207, 14210 (21 de março de 2006), Política de JA de 2017 da EEA (atualizada em junho de 2021), Capítulo 8 da Lei de 2021: Lei de Criação de um Roteiro de Última Geração para a Política Climática de Massachusetts, Decreto-Lei federal 13166, Decreto-Lei 526 e Decreto-Lei 615, que incluem etapas para uma participação pública efetiva que seja acessível a todas as pessoas, independentemente de raça, idade, cor, nacionalidade, etnia ou ascendência, deficiência, classe, renda, identidade de gênero, orientação sexual, crença religiosa ou proficiência na língua inglesa.

IV. IDENTIFICAÇÃO DAS COMUNIDADES IMPACTADAS

O conceito de envolvimento público exige um planejamento cuidadoso no início de qualquer projeto, política ou processo de tomada de decisão. É importante saber como identificar a comunidade que será impactada por seu projeto, política ou decisão. O uso das seguintes ferramentas e informações complementares práticas apoiará o desenvolvimento de estratégias

eficazes para moldar políticas e se envolver com as comunidades. Subsídios federais podem exigir que órgãos estaduais considerem ferramentas e definições federais para moldar as políticas. Sendo assim, além dos recursos estaduais, estamos incluindo recursos federais para orientação adicional.

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

A Ferramenta de Triagem de Justiça Climática e Econômica é um mapa interativo que utiliza conjuntos de dados que exibem os ônus em oito categorias: mudanças climáticas, energia, saúde, moradia, poluição herdada, transporte, água e esgoto e desenvolvimento da força de trabalho. Essa ferramenta de mapeamento inclui informações em nível nacional, incluindo o Distrito de Colúmbia e os Territórios dos EUA, e pode ser usada para identificar as comunidades desfavorecidas⁷ com base nos limites estabelecidos pelo governo federal. A metodologia para definir esses limites para cada categoria é explicada em

<https://screeningtool.geoplatform.gov/en/methodology#3/33.37/-97.5>.

Ferramenta de Triagem de JA da EPA ([EJScreen: Ferramenta de Mapeamento e Justiça Ambiental](#))

A Agência de Proteção Ambiental dos Estados Unidos (Environmental Protection Agency - EPA) criou a ferramenta de mapeamento e triagem EJScreen, utilizando conjuntos de dados em nível nacional para exibir informações ambientais e socioeconômicas de uma área geográfica. O EJScreen destaca 13 indicadores ambientais: (1) Material particulado 2.3 (MP 2.5); (2) Ozônio; (3) Material particulado de diesel; (4) Risco de câncer por substâncias tóxicas do ar; (5) Índice de risco respiratório por substâncias tóxicas do ar; (6) Liberações tóxicas para o ar; (7) Proximidade de tráfego; (8) Tinta à base de chumbo; (9) Proximidade do Superfund; (10) Proximidade de instalações do plano de gerenciamento de riscos (RMP); (11) Proximidade de resíduos perigosos; (12) Tanques de armazenamento subterrâneo (UST); e (13) Descarga de águas residuais. E 7 indicadores socioeconômicos: (1) Pessoas não brancas; (2) Baixa renda; (3) Taxa de desemprego; (4) Inglês limitado; (5) Escolaridade inferior ao ensino médio; (6) Menores de 5 anos; e (7) Maiores de 64 anos. Essa ferramenta é um excelente recurso para apoiar (i) programas educacionais; (ii) solicitação de subsídios; (iii) esforços de conscientização da comunidade e (iv) outras finalidades (por exemplo, engajamento, execução etc.). O conjunto de dados ambientais e demográficos de um local específico pode ser medido em relação a outros locais no nível estadual, regional da EPA ou nacional. Saiba mais sobre esta ferramenta em <https://www.epa.gov/ejscreen/how-does-epa-use-ejscreen>.

Ferramenta de Triagem de Populações de Justiça Ambiental de MA

O Massachusetts Environmental Justice Map Viewer é um mapa interativo desenvolvido pela EEA que exibe grupos de blocos de JA usando dados da Pesquisa Comunitária Americana de

⁷ “As comunidades são consideradas desfavorecidas: [s]e estiverem em setores censitários que atendam aos limites de pelo menos uma das categorias de ônus da ferramenta, ou [se] estiverem em terras dentro dos limites de tribos reconhecidas pelo governo federal”. Disponível em

<https://screeningtool.geoplatform.gov/en/methodology#3/33.37/-97.5>.

2019 do Departamento do Censo dos EUA para identificar populações de JA. Os dados do EJ Map Viewer destacam as populações de JA conforme descrito na Lei do Roteiro Climático, e a ferramenta é fácil de navegar e de identificar se uma comunidade atende a algum dos critérios de JA. O mapa de justiça ambiental mais recente pode ser acessado em [Populações de Justiça Ambiental de Massachusetts de 2020 \(arcgis.com\)](#).

Ferramenta de idiomas falados em Massachusetts

O mapa de idiomas falados é uma subseção do EJ Map Viewer da EEA. Esse mapa exibe dados de setores censitários onde pelo menos 5% da população fala inglês “menos do que muito bem”. Também inclui dados do Departamento de Educação Fundamental e Secundária (Department of Elementary and Secondary Education - DESE). Os conjuntos de dados do DESE identificam os idiomas falados nas casas de 1% ou mais da população estudantil das escolas públicas, o que é usado como informação suplementar ao identificar os dados demográficos da comunidade. O mapa de idiomas pode ser acessado em [Idiomas falados em Massachusetts \(arcgis.com\)](#)

Rastreamento de Saúde Pública Ambiental de MA ([Ferramenta de JA do DPH de MA](#))

A ferramenta de Justiça Ambiental do Departamento de Saúde Pública de Massachusetts se baseia na Política de Justiça Ambiental da EEA⁸ criada em 2002 e atualizada em junho de 2021 para a promoção da justiça ambiental. Os dados podem ser usados para apoiar o mapeamento das comunidades que devem ser envolvidas em processos públicos. [EJ Screening v3a active - 2023-09-20 - MHT \(mass.gov\)](#).

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

Aumentar a participação pública é essencial para garantir que as decisões dos projetos afetem positivamente a capacidade dos residentes de desfrutar de um ambiente e uma comunidade saudáveis. Para isso, a EEA se dedica a identificar as práticas recomendadas para o envolvimento com todos os residentes e comunidades de Massachusetts. Ao promover a colaboração e capacitar os residentes, as decisões podem priorizar tanto a saúde ambiental quanto o bem-estar da comunidade. O PIP aumentará a transparência nos processos de tomada de decisão. A EEA continua comprometida em tomar decisões que atendam às necessidades da comunidade e, ao mesmo tempo, protejam o meio ambiente.

A EEA implementará as seguintes etapas para atender à necessidade de envolvimento do público:

⁸ [download \(mass.gov\)](#)

- A EEA implementará seu Plano de Envolvimento Público (PIP) com finalidade, metas e objetivos claramente definidos. A EEA integrará um orçamento ao processo geral de planejamento estratégico, considerando fatores como educação, necessidades de assistência, entre outros.
- A EEA identificará as partes interessadas relevantes e considerará os membros da comunidade, as organizações e as partes afetadas. Entender suas perspectivas e necessidades é essencial para o sucesso do PIP, que apoiará a tomada de decisões durante o planejamento do projeto.
- Após a identificação das partes interessadas, a EEA se concentrará nas práticas recomendadas para compartilhar informações claras com a comunidade em geral. A EEA tem o compromisso de fornecer acesso em formatos físicos e digitais. É fundamental que as informações compartilhadas sejam abrangentes e abordem questões como: por que, como, o quê, e o possível impacto na comunidade. Igualmente importante é garantir que as informações cheguem às partes interessadas. A responsabilidade é da EEA, das agências, dos funcionários e dos proponentes do projeto de garantir que as informações essenciais cheguem aos mais afetados.
- A EEA definirá claramente o objetivo do engajamento público, seja para resolver um problema identificado pela comunidade ou para tomar uma decisão, e será transparente sobre as intenções e a forma como as contribuições das partes interessadas serão incorporadas. Tal finalidade será comunicada aos participantes para garantir a transparência. O engajamento público envolverá várias etapas: fornecimento de informações objetivas ao público, compartilhamento de informações e solicitação de contribuições, incorporação das contribuições na tomada de decisões, envolvimento do público na tomada de decisões compartilhada e capacitação do público para discutir as decisões finais. Começando com as partes interessadas identificadas, a EEA seguirá as práticas recomendadas para buscar mais informações por meio de pesquisas, enquetes, reuniões públicas, webinários, chamadas telefônicas, entre outros.
- Para gerenciar expectativas, a EEA coletará e gerenciará o feedback das partes interessadas antes da tomada de decisões críticas sobre um projeto ou iniciativa. A EEA se dedica a analisar o feedback fornecido para evitar quaisquer inadequações ou divergências, oferecendo, assim oferecendo percepções sobre o que é e o que não é eficaz. Uma vez coletadas, essas informações serão analisadas, priorizadas e alinhadas com a visão e as metas do projeto. A integração do feedback das partes interessadas nos processos de tomada de decisão e nos planos de ação será avaliada. A implementação do recebimento de feedback pela EEA será um ciclo iterativo, girando continuamente em torno da reflexão, do diálogo e da prática, com foco na aprendizagem e na adaptação que vai além da simples execução.

Identificação e desenvolvimento de uma estratégia de engajamento comunitário

O engajamento significativo da comunidade nas principais ações, atividades, serviços e programas da agência é uma parte essencial da EEA. Ao envolver ativamente os membros da comunidade, a EEA aumenta a confiança, capacita os membros da comunidade, fornece acesso a várias perspectivas e conhecimentos, cria uma cultura de colaboração e melhora a comunicação. Uma estratégia bem elaborada de engajamento comunitário garante que as necessidades da comunidade estejam na vanguarda dos processos de tomada de decisão, levando a resultados mais eficazes e sustentáveis. Portanto, a EEA tem um papel crucial na identificação e no comprometimento com estratégias de engajamento comunitário. Por meio de um engajamento significativo, a EEA está promovendo um senso de pertencimento e comprometimento entre as partes interessadas, beneficiando tanto as comunidades do estado de Massachusetts quanto a EEA.

O desenvolvimento de uma estratégia para apoiar as comunidades, incluindo pessoas LEP, envolve várias etapas importantes:

- Ouvir ativamente: A EEA participará de reuniões, workshops e eventos locais. Esteja atento às necessidades e preocupações e estabeleça prioridades. Isso ajudará a compreender o contexto único e proporcionará a oportunidade de iniciar conversas com as partes interessadas locais, como líderes comunitários, educadores, empresários ou representantes de organizações locais. As partes interessadas podem oferecer suas percepções sobre a dinâmica da comunidade. A EEA coletará dados demográficos sobre a comunidade, incluindo faixas etárias, origens étnicas e níveis socioeconômicos. Essas informações ajudarão a personalizar a abordagem e os serviços da EEA às necessidades das comunidades. A EEA identificará os idiomas falados na comunidade. A EEA considerará oferecer informações e recursos em vários idiomas para facilitar uma comunicação eficaz.

A EEA se familiarizará com as práticas culturais, tradições e celebrações que são de grande importância para a comunidade. É fundamental respeitar e integrar esses aspectos culturais nas estratégias de engajamento. A EEA investigará os recursos comunitários existentes. Isso inclui obter uma compreensão abrangente dos serviços, programas e instalações já existentes em nossa comunidade. Dessa forma, podemos identificar os pontos fortes e as lacunas em nossa infraestrutura atual e adaptar nossas iniciativas adequadamente. A EEA trabalhará em conjunto com esses recursos existentes. A colaboração evitará esforços redundantes e garantirá que as iniciativas da EEA sejam complementares e não duplicadas. Essa abordagem não apenas maximizará o impacto do nosso trabalho, mas também promoverá um senso de unidade e propósito compartilhado nas comunidades que atendemos. A EEA entende que os residentes muitas vezes enfrentam uma enxurrada de solicitações de engajamento. Isso pode levar

à exaustão do engajamento, reduzindo a probabilidade e a capacidade dos indivíduos de participar de todas as oportunidades. Para resolver isso, a EEA está comprometida em fazer todos os esforços para coordenar com as comunidades locais. Nosso objetivo é integrar o envolvimento do público em questões específicas aos eventos comunitários existentes. Essa abordagem não apenas agiliza o engajamento, mas também respeita o tempo e a energia dos nossos residentes.

- Criação conjunta de metas para aumentar a propriedade: A EEA valoriza profundamente as contribuições únicas que cada parceiro traz para nossa colaboração. Essas contribuições variam de financiamento e apoio de funcionários a ativos inestimáveis, como informações, habilidades de liderança, conhecimento da comunidade e experiência local. Em nosso compromisso com a inclusão, a EEA adere ao Plano de Acesso Linguístico mais atual. Traduzimos documentos e oferecemos serviços de interpretação durante reuniões comunitárias, seminários e outras iniciativas. Isso garante o envolvimento ativo de indivíduos de várias origens linguísticas, promovendo um diálogo diversificado e inclusivo. A EEA entende a importância de valorizar o tempo de nossas partes interessadas. Para isso, facilitamos a comunicação eficaz, garantindo que nossas interações sejam significativas e eficientes. Nossa visão vai além de esforços transitórios. A EEA busca desenvolver parcerias duradouras e construir confiança com as comunidades e, com isso, tratar de questões sociais, econômicas e ambientais mais amplas, criando um futuro sustentável e equitativo para todos.
- Colaboração das partes interessadas: A EEA reconhece que as partes interessadas não são apenas aquelas afetadas por um projeto, mas também aquelas que têm interesse nele e aquelas que podem influenciar seus resultados. A EEA acredita que a colaboração próxima com os membros da comunidade impactados por um projeto leva a melhores resultados. A experiência em primeira mão e as perspectivas singulares deles enriquecem o entendimento e embasam o processo de tomada de decisão. Envolver as partes interessadas internas, como colegas, agências parceiras e outros departamentos, é igualmente importante. Isso promove o alinhamento, a comunicação eficiente e o compartilhamento de recursos, levando a melhores resultados dos projetos. A EEA valoriza as partes interessadas externas, incluindo outras organizações, organizações sem fins lucrativos e órgãos governamentais. A colaboração com essas entidades pode aumentar significativamente a eficácia dos projetos, trazendo conhecimentos e recursos diversificados para a mesa. Ao aproveitar as habilidades, o conhecimento e os recursos de todas as partes interessadas, a EEA pode acelerar os processos, identificar e mitigar possíveis obstáculos e ampliar a participação.
- Comunicação eficaz para pessoas que não falam inglês: A EEA tem o compromisso de seguir o Plano de Acesso Linguístico mais atual. Entendemos a importância de tornar

nossos materiais acessíveis a todos, independentemente das barreiras linguísticas. Para isso, traduzimos materiais e fornecemos interpretação em idiomas relevantes. A EEA trabalha com tradutores profissionais ou utiliza ferramentas de tradução confiáveis para garantir a precisão e a clareza. Também oferecemos serviços de interpretação ao vivo durante eventos, reuniões ou apresentações para facilitar a compreensão em tempo real. A EEA procura utilizar uma linguagem clara e simples, evitando jargões e terminologia complexa. Dividimos as informações em segmentos gerenciáveis e usamos linguagem simples em nossos materiais escritos. Essa abordagem melhora a compreensão e garante que nosso conteúdo seja acessível a todos. Para facilitar ainda mais a compreensão, a EEA aprimora nossos materiais com recursos visuais, como diagramas e imagens. Estruturamos nosso conteúdo de forma lógica e o oferecemos em formatos alternativos, como braile ou letras grandes, para atender a diferentes necessidades e garantir que nosso conteúdo digital seja compatível com leitores de tela, tornando-o acessível a pessoas com deficiência visual. A EEA tem o compromisso de incluir legendas em materiais de vídeo e áudio e de disponibilizar interpretação em língua de sinais. A EEA garante que nossos espaços físicos sejam acessíveis, e oferecemos opções virtuais para atividades presenciais.

VI. PRINCIPAIS ELEMENTOS PARA A REALIZAÇÃO DE CONTATOS COM A COMUNIDADE E PRÁTICAS RECOMENDADAS

O envolvimento regular com a comunidade é fundamental para entender suas necessidades, pois a abordagem pode diferir entre os vários grupos. Por exemplo, as plataformas digitais podem ter repercussão em um grupo demográfico mais jovem e familiarizado com a tecnologia, enquanto as interações presenciais podem ser mais eficazes para aqueles menos familiarizados com a tecnologia. Fazer parcerias com empresas locais, patrocinar um time esportivo juvenil ou organizar workshops educacionais pode mostrar a dedicação e o comprometimento da sua iniciativa com o bem-estar da comunidade. Defina suas metas de envolvimento, seja abordando um problema específico da comunidade, educando o público sobre ele, defendendo mudanças nas políticas ou aumentando a conscientização sobre sua organização. Realize uma avaliação de necessidades para identificar as necessidades da comunidade, crie uma lista de partes interessadas, desenvolva um plano de envolvimento, estabeleça uma coalizão e inicie conversas com as principais partes interessadas da comunidade.

Principais elementos:

- Compreensão da importância da comunicação com a comunidade
- Incentivo contínuo e envolvimento consistente
- Técnicas de comunicação diversificada
- Parcerias e agregação de valor
- Definição de metas

- Avaliação de necessidades
- Identificação das partes interessadas
- Desenvolvimento de estratégias
- Construção de coalizão
- Criação de mensagens

Utilização de um Plano de Envolvimento Público

A EEA deve usar um Plano de Envolvimento Público para reunir diversos pontos de vista das partes interessadas sobre as principais ações, atividades e/ou programas da agência. Essa abordagem é crucial para a tomada de decisões, pois traz à tona uma variedade de perspectivas e preocupações, garantindo tratamento equitativo, participação significativa e inclusão social para todos. O PIP serve como uma ferramenta para a Secretaria solicitar contribuições do público, assim promovendo a responsabilidade e a transparência durante todo o processo. Ele também conserva os recursos ao avaliar os métodos mais eficazes para o engajamento do público.

A estratégia do PIP pode diferir entre diferentes comunidades. Ela deve ser usada para identificar ferramentas de engajamento proativo que aumentarão o envolvimento da comunidade. Por exemplo, em uma comunidade onde a literacia digital é alta, podem ser eficazes pesquisas on-line ou reuniões virtuais na câmara municipal. Por outro lado, em áreas com menos acesso digital, métodos tradicionais, como reuniões públicas ou pesquisas enviadas pelo correio, podem ser mais adequados.

A EEA deve sempre recorrer a um plano PIP quando a participação pública for crucial nos processos de tomada de decisão. Isso pode envolver decisões sobre políticas ambientais, projetos de energia ou iniciativas de desenvolvimento comunitário. Ao buscar ativamente a participação do público, a EEA pode garantir que as decisões sejam tomadas no melhor interesse da comunidade e que todas as vozes sejam ouvidas. O PIP não é apenas um plano, mas um compromisso com uma tomada de decisão aberta, inclusiva e transparente. É uma promessa de ouvir, entender e incorporar as opiniões do público nas decisões que o afetam. Trata-se de estabelecer confiança, promover a compreensão e criar melhores resultados para todos os envolvidos. O compromisso da EEA com a implementação de um plano PIP é uma prova de sua dedicação a esses princípios.

Informar as partes interessadas

A EEA se dedica a aderir às práticas recomendadas para informar e envolver seus constituintes. A equipe da EEA participará ativamente de programas de integração e colaborará com indivíduos e organizações da comunidade que possam ajudar nesses esforços. O objetivo é envolver as partes interessadas por meio de iniciativas educacionais e de envolvimento comunitário. A EEA reconhece a importância de capacitar as comunidades e continua comprometida com a participação ativa durante todo o processo.

- Manter um registro de todas as atividades de envolvimento para consultas futuras.
- Identificar as partes interessadas relevantes e compreender seus interesses e preocupações.
- Envolver as partes interessadas por meio de vários métodos, incluindo reuniões presenciais, híbridas e remotas, workshops, pesquisas, audiências públicas e fóruns on-line.
- Tratar o envolvimento das partes interessadas como um processo contínuo, não um evento único.
- Conceder às partes interessadas acesso aos dados sobre os impactos do projeto.
- Negociar acordos com a comunidade detalhando os benefícios do projeto para ela.
- Melhorar continuamente o engajamento incorporando o feedback das partes interessadas e da comunidade.
- Apresentar informações de forma objetiva, manter a transparência, divulgar informações prontamente e se comunicar de forma consistente durante toda a duração do projeto.
- Incentivar a participação ativa em oportunidades de comunicação e engajamento com o público.
- Garantir que os materiais de divulgação sejam acessíveis, culturalmente sensíveis e ofereçam justiça linguística.

Consultar as partes interessadas

No processo de realização de sessões de discussão públicas, a EEA se dedica a estabelecer um objetivo claro para cada sessão. Essa clareza orienta o modelo da sessão e garante o alinhamento com os objetivos pretendidos. A EEA, em parceria com outras partes interessadas, identifica quaisquer grupos sub-representados para garantir sua representação adequada na sessão de discussão. A EEA busca criar um ambiente acolhedor, escolhendo locais para as sessões de discussão que sejam facilmente acessíveis ao público e confortáveis para todos os participantes, como bibliotecas públicas, escolas ou parques. A EEA garante que esses locais sejam fisicamente acessíveis a todos os participantes. A EEA segue o Plano de Acesso Linguístico mais atualizado.

A EEA, em colaboração com a comunidade, formulará questões pertinentes e coerentes. O objetivo é coletar respostas significativas que estejam alinhadas com os objetivos da sessão de discussão. Os participantes serão incentivados a considerar as perspectivas dos outros, cultivando um ambiente de respeito e compreensão mútuos. A EEA registrará e examinará os comentários da sessão para orientar a tomada de decisões. Após a sessão, a EEA analisará os comentários para verificar como eles podem ser incorporados ao processo de tomada de decisão. A EEA promoverá o envolvimento contínuo, fomentando a confiança e um senso de propriedade entre as partes interessadas.

Identificar o idioma falado por pessoas com proficiência limitada em inglês (LEP):

A EEA seguirá o Plano de Acesso Linguístico mais atualizado da EEA, que orienta o processo pelo qual os principais idiomas falados no estado são identificados, para a interpretação de reuniões públicas e a tradução de documentos.

Outros idiomas devem ser atendidos mediante solicitação. Para saber a dimensão e o escopo dos serviços linguísticos necessários, os funcionários consultarão os recursos apropriados.

- A Pesquisa Comunitária Americana de 2015 (conforme atualizada) está disponível no [Departamento do Censo dos EUA](#).
- Dados demográficos, disponíveis por meio de fontes públicas, sobre a capacidade linguística, indicando que os indivíduos falam inglês “menos do que muito bem”.
- [EJ Map Viewer](#) da EEA (nível estadual).
- Organizações comunitárias, redes de ensino, organizações religiosas e outras organizações comunitárias muitas vezes podem ajudar a identificar as populações onde é necessário mais envolvimento.

Consulte os dados disponíveis no Departamento do Censo dos EUA

As instruções para acessar os dados do Censo dos EUA são as seguintes:

- a. Acesse o site do Departamento do Censo dos EUA em: <https://data.census.gov>.
- b. Digite o código B16001 (para “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”.

Tradução de materiais

Ao traduzir um documento, a equipe deve seguir estas etapas, além de consultar o Plano de Acesso Linguístico mais atualizado da EEA:

- Identificar quais idiomas precisam de tradução para a comunidade impactada. Projetos com implicações em âmbito estadual devem ter o rótulo mencionado acima inserido e traduzido.
- Traduzir documentos vitais para os 5 principais idiomas ou a versão mais atualizada do LAP da EEA. Documentos vitais são documentos que contêm informações essenciais sobre programas, atividades e serviços da agência, incluindo os direitos de elegibilidade dos residentes, disponíveis em inglês, que podem impedir o acesso equitativo e significativo de pessoas que não falam inglês e de pessoas LEP.
- Enviar por e-mail uma versão em documento Word dos materiais a serem traduzidos para os fornecedores indicados em “Fornecedores contratados pelo estado” para solicitar um orçamento. Recomenda-se que a equipe solicite pelo menos três (3) orçamentos de fornecedores no contrato estadual para avaliar qual fornecedor oferece os melhores preços e é capaz de cumprir o prazo aplicável.
- As informações de contato do fornecedor podem ser encontradas no [Contrato Estadual PRF75](#).

Serviços de interpretação (virtual ou presencial) em reuniões públicas

A EEA tem o compromisso de garantir que as reuniões comunitárias, audiências públicas, eventos e procedimentos sejam acessíveis a todos, independentemente das barreiras linguísticas. A EEA disponibilizará serviços de interpretação simultânea, o que significa que os intérpretes traduzirão o conteúdo falado em tempo real, possibilitando que pessoas que não falam inglês participem de forma plena e contínua.

Reconhecendo a importância da precisão na interpretação, principalmente em reuniões, eventos e procedimentos longos, a EEA garantirá que pelo menos dois intérpretes sejam contratados para cada evento. Essa abordagem permite pausas regulares, evitando erros que podem surgir da fadiga mental. Isso melhorará a qualidade da interpretação.

A EEA oferece aos intérpretes uma oportunidade adequada para analisar os materiais antes das reuniões, eventos e procedimentos ao vivo. Acreditamos que a familiaridade com o assunto contribui significativamente para a qualidade da interpretação. Por isso, a EEA garantirá que os intérpretes recebam todos os materiais necessários em tempo hábil, permitindo que se preparem de forma eficaz para sua função crucial.

Horário e local das reuniões públicas

A EEA tem o compromisso de promover um ambiente inclusivo em que todos possam participar e contribuir. Para garantir essa inclusão, as reuniões públicas serão agendadas em horários convenientes para os participantes do bairro, a fim de assegurar a inclusão. A acessibilidade é reconhecida como essencial para a inclusão, e todos os esforços serão feitos para garantir a participação. Se a reunião for presencial, o local deverá ser acessível por meio de transporte público, em um lugar familiar para os membros da comunidade e partes interessadas, e deverá atender aos requisitos da Lei dos Americanos com Deficiência (American with Disabilities Act - ADA).

A EEA 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 em consulta com a comunidade e aplicados de maneira não discriminatória (por exemplo, considerando feriados culturalmente relevantes e necessidades singulares da comunidade).

Reuniões de opção remota/virtual

A EEA entende que nem todos podem participar de reuniões presenciais devido a vários motivos, como distância, restrições de tempo ou problemas de saúde. Além disso, muitos residentes não dispõem da tecnologia ou de uma conexão confiável com a Internet para participar de reuniões virtuais. Por isso, todas as reuniões oferecerão uma opção presencial e uma opção virtual. Isso possibilita que os participantes escolham o método de participação mais conveniente para eles.

Reuniões híbridas são altamente recomendadas, nas quais os participantes podem participar de maneira virtual ou presencial. Essa abordagem combina os benefícios de ambos os formatos, oferecendo flexibilidade e garantindo que todos tenham a oportunidade de participar.

Ao realizar uma reunião híbrida ou oferecer uma opção virtual, será fornecido um aviso público dos procedimentos. Isso inclui informações sobre como acessar a reunião por telefone ou de maneira virtual. Serão oferecidas alternativas para os residentes que não têm acesso confiável à Internet, garantindo que todos possam participar plenamente.

Acomodações da ADA

O objetivo do acesso significativo para uma comunicação eficaz 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 da EEA. Podem ser necessários apoios e serviços auxiliares para que a comunicação com pessoas com deficiência seja significativa. 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. A EEA considerará fazer modificações razoáveis em suas políticas, práticas e procedimentos para garantir a igualdade de oportunidades para indivíduos com deficiência participarem ou se beneficiarem de todos os programas e atividades da EEA.

A EEA 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. A EEA também disponibilizará serviços de ASL ou CART para pessoas surdas ou com deficiência auditiva. As solicitações de acomodações razoáveis para pessoas com deficiência devem ser encaminhadas ao diretor de Diversidade, Equidade e Inclusão da Secretaria, ao coordenador de ADA da Secretaria e à coordenadora de Não Discriminação, Melixza Ensenyie, pelo endereço Executive Office of Energy and Environmental Affairs, 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114, pelo telefone (617) 872-3270, pelo e-mail Melixza.Esenyie2@mass.gov ou por [aqui](#).

Fornecer avisos em tempo hábil

Avisos públicos e outros documentos importantes relacionados a um projeto devem ser disponibilizados em inglês e nos 5 principais idiomas ou na versão mais atualizada do LAP da EEA. A EEA seguirá o Plano de Acesso Linguístico mais atualizado. Os avisos devem ser visualmente atraentes, com poucos parágrafos densos e jargões do setor. A linguagem utilizada deve ser compreensível para uma pessoa leiga que não esteja familiarizada com o determinado assunto. Para garantir a notificação adequada das reuniões públicas, os avisos devem ser distribuídos pelo menos 14 dias antes da reunião ou conforme estabelecido pelas normas estaduais e federais aplicáveis. A EEA recomenda que o aviso ocorra com o máximo de antecedência possível, além dos 14 dias. Os avisos devem ser afixados em áreas de alto tráfego, como organizações comunitárias e sem fins lucrativos locais, consultórios médicos locais, escolas, centros para idosos, abrigos de pontos de ônibus e bibliotecas nas comunidades afetadas. Além disso, os avisos devem fornecer instruções para a inscrição, se necessário, informações sobre como fazer comentários e como solicitar serviços de assistência linguística, incluindo se alguma solicitação deve ser enviada até uma data determinada antes do evento.

Envio de comentários

O processo de envio de comentários pode ser desafiador, principalmente para pessoas LEP e indivíduos não familiarizados com o setor ou o assunto. Para garantir uma participação equitativa, as instruções devem incluir uma declaração de que intérpretes/tradutores qualificados estarão disponíveis para auxiliar na interpretação/tradução. Além disso, a EEA desenvolverá orientações para o público sobre como fazer comentários sobre as ações da

agência. A EEA oferecerá uma oportunidade para o envio de comentários por escrito, bem como para o envio de comentários verbais durante reuniões públicas e audiências públicas e um número de telefone onde mensagens de voz podem ser gravadas.

Incorporar o feedback das partes interessadas

A EEA tem o compromisso de garantir que todas as vozes sejam ouvidas em seus processos de tomada de decisão. A EEA analisará e apreciará todos os comentários relevantes apresentados durante os procedimentos de engajamento público e fornecerá respostas aos comentários. Quaisquer comentários significativos sobre projetos propostos que afetem uma população de justiça ambiental devem ser incorporados às decisões finais, na medida do possível. A EEA acredita no poder da sabedoria coletiva e tem o compromisso de responder aos comentários para promover a transparência.

A EEA reconhece a importância da justiça ambiental e presta atenção especial a quaisquer comentários significativos sobre projetos propostos que impactem uma população de justiça ambiental. A EEA entende que essas comunidades geralmente arcam com um ônus desproporcional de danos e riscos ambientais. A EEA tem o compromisso de incorporar esses comentários em suas decisões finais na medida do possível. O objetivo é que a EEA garanta que suas decisões não sejam apenas ambientalmente corretas, mas também equitativas.

A EEA e suas agências analisarão e apreciarão todos os comentários relevantes apresentados durante os procedimentos de engajamento público. A EEA reconhece a importância da justiça ambiental e presta atenção especial a quaisquer comentários significativos sobre projetos propostos que impactem uma população de justiça ambiental. A EEA entende que essas comunidades geralmente arcam com um ônus desproporcional de danos e riscos ambientais. A EEA tem o compromisso de incorporar esses comentários em suas decisões finais na medida do possível. O objetivo é que a EEA garanta que suas decisões não sejam apenas ambientalmente corretas, mas também equitativas.

Publicações estaduais

Todos os programas que emitam pareceres consultivos, decisões, aprovações de projetos ou outras decisões devem fazer esforços razoáveis para publicar esses pareceres, decisões, aprovações de projetos ou outras decisões em um formato pesquisável, incluindo quaisquer traduções feitas em conformidade com o LAP da agência.

Manter relações com as partes interessadas

As relações estabelecidas durante um projeto ou engajamento público são essenciais. A EEA desenvolverá perguntas de pesquisa para avaliar o sentimento dos participantes da comunidade. As informações serão usadas para criar um banco de dados que capture os principais interesses e preocupações dos participantes. Se uma equipe tiver um projeto relacionado às áreas de interesse dos participantes, os participantes poderão ser um recurso

para esse projeto. Dessa forma, os participantes continuarão envolvidos com a EEA. A EEA deve fazer todos os esforços possíveis para desenvolver e manter relações positivas com os residentes e membros da comunidade mais afetados pelos problemas. Quando as relações não se baseiam na confiança e na verdadeira colaboração, é improvável que haja um engajamento significativo.

Uso de repositórios de informações

Um repositório de informações é um local central no qual é mantida uma coleção de documentos relacionados ao projeto. O repositório de informações deve ser facilmente acessível ao público. Além de usar repositórios de informações governamentais normais (portal do site acessível ao público), a EEA considerará o uso de repositórios de informações alternativos em bairros onde residem populações de JA. Um local específico para os repositórios de informações pode ser determinado em consulta com a comunidade impactada. Entre os locais comuns estão bibliotecas públicas, prefeituras, centros comunitários, locais de culto, centros culturais e centros de saúde pública, onde o acesso do público seja conveniente e haja equipamentos de fotocópia disponíveis. O repositório físico deve ser acessível durante o horário comercial normal e atender aos requisitos da Lei dos Americanos com Deficiência (ADA).

Uso de meios de comunicação alternativos

Em geral, os meios de comunicação alternativos são plataformas de mídia não convencionais, incluindo jornais independentes, estações de rádio comunitárias, canais de mídias sociais blogs e outros onde as populações de JA provavelmente são consumidoras. A abordagem do envolvimento com a comunidade nunca é única. Em um plano de comunicação eficaz, a distribuição de quaisquer avisos ao público deve envolver plataformas de mídia alternativas com base nas normas e práticas culturais da comunidade. A EEA desenvolverá uma lista de meios de informação alternativos a serem disponibilizados às agências da EEA que busquem comentários públicos e aos proponentes de projetos que podem ser solicitados a publicar avisos públicos para projetos que estejam impactando ou que possam impactar as populações de JA. A EEA manterá esta lista continuamente, adicionando novos canais, conforme necessário, para áreas de JA recentemente identificadas, mantendo as informações de contato atualizadas e excluindo canais que não estão mais em atividade ou são relevantes para essa finalidade.

VII. ORIENTAÇÃO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO

Este PIP deve ser um documento vivo. Este PIP demonstra o compromisso da EEA em garantir que todos os residentes de Massachusetts possam acessar prontamente informações e recursos e participar de forma significativa de programas, serviços e atividades.

Para os funcionários, este PIP centraliza os recursos e o treinamento e estabelece o padrão de engajamento significativo. O PIP da EEA busca garantir o envolvimento significativo e equitativo de todas as pessoas por meio da implementação das seguintes diretrizes:

- Consultar as partes interessadas.
- Incorporar o feedback das partes interessadas, quando apropriado.
- Avaliar o nível de jargões do setor usados ao interagir com os constituintes.
- Auxiliar na aquisição de serviços de assistência linguística.
- Periodicamente ou, pelo menos, a cada dois anos, reavaliar e atualizar seu PIP para que reflita informações atualizadas sobre populações LEP relevantes.
- Realizar reuniões em locais acessíveis por transporte público e em um ambiente que seja confortável e familiar para os constituintes.
- Utilizar os canais adequados para se comunicar com um público-alvo.
- Manter as relações estabelecidas durante o envolvimento.
- Criar repositórios onde os constituintes possam obter informações sobre um programa, serviço ou atividade.
- Estabelecer parcerias com organizações comunitárias locais.
- Garantir que os materiais sejam traduzidos para os idiomas apropriados.

Treinamento dos funcionários

A EEA desenvolverá treinamentos para implementar os processos descritos no documento do PIP. A EEA continuará a realizar treinamentos sobre ferramentas de mapeamento, o EJ Map Viewer, envolvimento com as partes interessadas, engajamento comunitário e acesso linguístico. Esses treinamentos serão disponibilizados para todos os funcionários da Secretaria.

VIII. MONITORAMENTO E ANÁLISE DO PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO

A EEA analisará, revisará, divulgará e implementará seu PIP pelo menos a cada três anos ou com mais frequência, conforme necessário. Quando apropriado, a EEA avaliará continuamente se uma mudança nos serviços, programas ou atividades é necessária para garantir que todos os residentes tenham acesso contínuo e equitativo. Para garantir a participação das partes interessadas na revisão e no desenvolvimento de seu PIP, a EEA consultará organizações comunitárias que prestam serviços às populações atendidas. Além disso, ao realizar sua análise, a EEA considerará a avaliação de mudanças em:

- Disponibilidade de serviços de acesso linguístico no envolvimento
- Implementação de um engajamento comunitário eficaz e significativo
- Integração da participação pública nas principais ações das agências
- Influência da contribuição do público na tomada de decisões

- Resultados
- Nível de formação de parcerias com organizações comunitárias
- Treinamento dos funcionários sobre os princípios de JA

IX. RECLAMAÇÕES

A EEA responderá a consultas e reclamações do público relacionadas à implementação do documento do PIP com investigações completas, implementação de medidas corretivas necessárias e comunicação com o reclamante. Cada agência deve identificar o pessoal apropriado para responder a quaisquer preocupações ou reclamações sobre justiça ambiental.

Para tirar dúvidas ou fazer uma reclamação sobre a implementação deste PIP, entre em contato com:

Jonathan Guzman
Diretor de Justiça Ambiental e Equidade
Office of Environmental Justice and Equity
100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
E-mail: Jonathan.guzman@mass.gov

E

Caroline Lemoine
Diretora adjunta de Justiça Ambiental para Assuntos Externos
Coordenadora de Acesso Linguístico da Secretaria
Executive Office of Energy and Environmental Affairs
Office of Environmental Justice and Equity
100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
E-mail: caroline.lemoine2@mass.gov



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	29
II.	FINALIDADE	29
III.	POLÍTICA E APLICABILIDADE	29
IV.	IDENTIFICAÇÃO DA COMUNIDADE A SER IMPACTADA POR UM PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO ESPECÍFICO	29
	Ferramenta CJEST	30
	Ferramenta de Triagem de JA da EPA	30
	Ferramenta de Triagem de Populações de Justiça Ambiental de MA	30
	Ferramenta de idiomas falados em Massachusetts	30
	Ferramenta de JA do DPH de MA	30
V.	AVALIAÇÃO DA NECESSIDADE DE UM PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO OU DE UM MAIOR ENGAJAMENTO DA COMUNIDADE	31
	Identificar e desenvolver uma estratégia de engajamento comunitário para as principais ações, atividades e/ou programas das agências.....	31
	Uso do poder discricionário da agência para exigir ou não um PIP.....	32
VI.	PRINCIPAIS ELEMENTOS PARA A REALIZAÇÃO DE CONTATOS COM A COMUNIDADE OU PARTICIPAÇÃO PÚBLICA.....	32
	Quando recorrer a um plano de envolvimento público para as principais ações, atividades e/ou programas da agência.....	33
	Identificar o idioma falado por pessoas com proficiência limitada em inglês (LEP).....	33
	Tradução de materiais	34
	Serviços de interpretação (virtual ou presencial).....	35
	Horário e local das reuniões públicas	35
	Reuniões de opção remota/virtual	36
	Acomodações da ADA.....	36
VII.	PRÁTICAS RECOMENDADAS DE ENGAJAMENTO	36
	Informar os constituintes sobre as principais ações, atividades e/ou programas da agência	36
	Consultar os constituintes sobre as principais ações, atividades e/ou programas da agência	38
	Fornecer avisos em tempo hábil.....	38
	Incorporar o feedback dos constituintes (quando aplicável)	38
	Publicações estaduais	38
	Manter as relações e/ou acompanhar os constituintes	39
	Uso de repositórios de informações.....	39

Uso de meios de comunicação alternativos	39
VIII. ORIENTAÇÃO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO	39
Treinamento dos funcionários	39
IX. MONITORAMENTO E ANÁLISE DO PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO	39
X. DÚVIDAS/RECLAMAÇÕES	40

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 das populações; (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.⁹

Árbitro de audiência: Um advogado designado pela Comissão,¹⁰ nos termos das Leis Gerais c. 25, § 4º, para presidir um processo 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 fielmente¹¹ 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

⁹Lei de Criação de um Roteiro de Última Geração para a Política Climática de Massachusetts, (2021), Capítulo 8, Seção 62 da Lei.

¹⁰ 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).

¹¹ 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.¹²

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.¹³

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 em 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.

¹² O Departamento Executivo de Energia e Assuntos Ambientais de Massachusetts (“EEA”), *Política de Justiça Ambiental do Departamento Executivo 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.

¹³ Política de JA (atualizada em 2021) em 4-5.

X. INTRODUÇÃO

O Departamento de Serviços Públicos 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 Massachusetts Bay Transit 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.

XI. 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 plano confirma o compromisso de eliminar as barreiras ao acesso e envolvimento significativos para todos.

Este PIP buscará eliminar barreiras para pessoas com proficiência limitada em inglês ("LEP") e pessoas com deficiência, além de fornecer uma estrutura para o envolvimento efetivo e uma contribuição significativa do público.

XII. 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.

XIII. 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.

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 sejam 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 JA da EPA

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 fará referência à 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 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 implantação, licenciamento, limpeza de terrenos abandonados, análise 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 processos de planos de implantação e de serviços públicos relacionados ao clima. Se for o caso, o Departamento

fará referência à ferramenta em suas perguntas às partes para obter evidências em registro que seriam consideradas como parte de uma decisão da agência.

XIV. AVALIAÇÃO DA NECESSIDADE DE UM PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO OU DE UM MAIOR 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. O Departamento estabeleceu critérios para determinar quais procedimentos justificam maiores níveis de publicação e divulgação. Aumentar a conscientização e a participação do público, DPU 21-50-A (23 de fevereiro de 2024). Os procedimentos que envolvem 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 exigem 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 peticionário 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 das agências

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.

Como parte dos esforços de divulgação, o Departamento estabeleceu critérios que determinam quais tipos de procedimentos justificam maiores níveis de publicação e divulgação. Os procedimentos que envolvam mudanças significativas de políticas, mudanças fundamentais no processo ou que tenham um impacto geográfico específico único e significativo sobre as populações de justiça ambiental receberão o maior nível de publicação e divulgação.

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 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 da 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 processos do Departamento;
- Incluir uma linguagem mais simples em seus avisos destinados a informar o público sobre os processos 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 processos 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.

XV. 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 étnicos, 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. O Departamento buscará garantir que os avisos redigidos em inglês sobre as oportunidades de participação pública contendam linguagem simples, para informar o público sobre o procedimento e facilitar a tradução confiável para outros idiomas.

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 processos complexos ou de destaque (por exemplo, processos de taxa de distribuição de base e investigações estaduais), o Departamento usará os dados atuais do Departamento do Censo dos EUA e ferramentas de mapeamento interativo 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 processo 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 do Censo dos EUA são as seguintes:

- a. Acesse o site do Departamento do Censo dos EUA em: <https://data.census.gov>.
- b. Digite o código B16001 (para “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”.

Consultar as organizações comunitárias

Para os processos identificados como tendo necessidade de maior publicação e divulgação, conforme observado acima, o Departamento exige que os peticionários 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 peticionários 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 para determinados processos específicos do município, como processos de agregação municipal.

No caso de processos significativos iniciados pelo Departamento, o Departamento realizará contato com as partes interessadas, incluindo organizações comunitárias, para divulgar as oportunidades de fornecer feedback.

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 processo, conforme determinado pelo Departamento caso a caso. Esses serviços são fornecidos gratuitamente a quem os solicita.

- No caso de processos 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 que possam traduzir o conteúdo técnico de forma confiável.
- No caso de processos 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 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 processos significativos, eventos importantes e sessões técnicas sejam acessíveis a todos, independentemente da barreira do idioma. 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.

Atualmente, a Divisão do Consumidor conta com funcionários que falam espanhol, crioulo caboverdiano, 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](#) ^[OBJ] 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. 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 processo, incluindo os peticionários, o Ministério Público e o taquígrafo (se apropriado). O Departamento fará o possível para 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”)

Os escritórios do Departamento e os edifícios públicos nos quais são realizadas reuniões externas são acessíveis de acordo com a ADA. O Departamento, em coordenação com a EEA, está desenvolvendo procedimentos por escrito e considerará fazer modificações razoáveis em suas políticas, práticas e procedimentos para garantir um acesso significativo e a igualdade de oportunidades para indivíduos com deficiência participarem ou se beneficiarem de todos os programas e atividades do DPU. Dúvidas sobre acomodações da ADA, incluindo serviços de CART e ASL, devem ser encaminhadas a Jenyka Spitz--Gassnola, coordenadora da ADA, pelo telefone 857-330-2572 ou pelo e-mail Jenyka.Spitz-Gassnola2@mass.gov.

XVI. 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. 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 recebe e investiga reclamações de consumidores em uma linha gratuita sobre questões que envolvem 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 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 Autoridade de Transporte da Baía de Massachusetts (Massachusetts Bay Transportation Authority - 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 solicitação para 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.
- A Divisão de Implantação do Departamento emite licenças para construir e operar linhas de transmissão e fornece as isenções necessárias de zoneamento municipal para instalações de energia. Além de administrar as funções de implantação do Departamento, a Divisão de Implantação também atua como equipe do Conselho Estadual de Instalações de Energia, que supervisiona a implantação de muitas instalações de energia de grande porte.
- 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. O trabalho da agência a ser apoiado pela Divisão de Justiça Ambiental e Participação Pública está na vanguarda de importantes tendências energéticas, ambientais e tecnológicas que estão transformando a infraestrutura de energia e transporte em Massachusetts, ao mesmo tempo em que garante uma participação pública significativa.

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. Além das divisões, a agência trabalha continuamente para melhorar seu site e possui contas nas mídias sociais para fornecer 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 está realizando uma série de Apresentações Itinerantes em todo o estado ao longo de 2024, o que proporciona uma oportunidade para o Departamento se envolver diretamente com o público. Nossos três Comissários, que supervisionam o Departamento, começam cada Apresentação Itinerante com uma introdução que descreve o trabalho do Departamento e nossos êxitos recentes. Após a apresentação, a Comissão recebe comentários do público. Esses eventos são gratuitos e abertos a todos os residentes de Massachusetts.

Além disso, o Departamento solicita feedback do público em procedimentos específicos, para regulamentações e para políticas importantes, como o LAP. O Departamento também usa as mídias sociais para interagir com o público.

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. O Departamento estabelecerá um prazo razoável para comentários em cada Aviso de Comentários referente a um procedimento específico 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.

Publicações estaduais

O Departamento emite ordens finais e quaisquer materiais traduzidos 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 e quaisquer materiais traduzidos 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.

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

O Departamento publica informações sobre seus procedimentos, atividades e serviços em seu site e nas mídias sociais. 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.

XVII. 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 de 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.

XVIII. MONITORAMENTO E ANÁLISE DO PLANO DE ENVOLVIMENTO PÚBLICO

O Departamento revisará e atualizará este plano pelo menos a cada três anos ou com mais frequência, se necessário. 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
- 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.

XIX. 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
 Ph: 617-305-3779